

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

LICENCIATURA EM CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO

RAMO: ADMINISTRAÇÃO E AUDITORIA

TRABALHO FIM DE CURSO

Avaliação da Qualidade dos contratos de Seguros – Seguro Obrigatório
Responsabilidade Civil Automóvel

Prof. Orientador: Carla Almeida

Aluno: Aleida Baptista Andrade

Nº APR.2008.0861

Praia, Junho de 13

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

LICENCIATURA EM CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO

RAMO: ADMINISTRAÇÃO E AUDITORIA

TRABALHO FIM DE CURSO

Avaliação da Qualidade dos contratos de Seguros – Seguro Obrigatório
Responsabilidade Civil Automóvel

Prof. Orientador: Carla Almeida

Aluno: Aleida Baptista Andrade

Nº APR.2008.0861

Praia, Junho de 13

Dedicatória

Dedico inteiramente este trabalho á minha família, mais concretamente á minha mãe Juliana e minhas irmãs Carla e Carina.

Agradecimentos

Antes de mais, um obrigada muito especial á minha Orientadora Mestre Carla Almeida, pelo grande contributo que deu para que a realização deste trabalho fosse possível. Agradeço igualmente pela grande disponibilidade e pela transmissão de competências que foram de grande valia no decorrer deste trabalho.

Gostaria de agradecer á minha família (mãe, irmãs e namorado), que sempre me apoiou e nunca deixou de acreditar em mim e que desde o início me incentivou na realização deste trabalho.

Agradeço aos funcionários da Impar Seguros e aos do BCV concretamente do Departamento de Supervisão da Atividade Seguradora, pelo grande apoio relativamente à cedência de alguns dados e principalmente pela infindável disponibilidade.

Gostaria de agradecer a todos aqueles que responderam s inquérito implementado e pela grande abertura com que me receberam.

A DEUS pelo dom da vida, pela saúde, pela capacitação e sobretudo pela oportunidade que me concedeu.

Glossário

BCV – Banco de Cabo Verde

FGA – Fundo Garantia Automóvel

SORCA – Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil

IPC – Informações pré-contratuais

Índice Geral

1.	Apresentação e justificação do tema	1
1.1.	Justificação do tema.....	1
1.2.	Importância do tema	1
1.3.	Pergunta de partida	2
1.4.	Objetivos do estudo	2
1.4.1.	Objetivo geral	2
1.4.2.	Objetivos específicos.....	2
1.5.	Estrutura Prévia do Trabalho	3
1.6.	Metodologia	4
2.	Enquadramento Teórico e Contextual	5
2.1	Introdução	5
2.2	Breve evolução da Qualidade	7
2.3	Definição da Qualidade.....	8
2.4	Principais Autores da Qualidade.....	10
2.5	Modelos de Qualidade	11
2.5.1	Modelo Deming – Ciclo de Melhoria PDCA	12
2.5.2	Modelo Baldrige	13
2.5.3	Modelo Europeu de excelência EFQM.....	14
2.6	As normas ISO e a Certificação de Qualidade.....	15
2.6.1	ISO 9000 - Gestão da Qualidade	16
2.6.2	A certificação	16
3	Breve noção de Seguros.....	17
3.1	Caraterização do Mercado Segurador Cabo-verdiano	18
3.1.1	Mercado Segurador Caboverdiano	18
3.1.2	Fundo Garantia Automóvel.....	24
4	Avaliação da Qualidade do Contrato do SORCA.....	25

4.1	Caracterização da Impar – Companhia Caboverdina de Seguros.....	25
4.3	Condições Gerais e Contrato de Seguro SORCA	28
4.4	Sinistro SORCA.....	31
4.5	Resseguro.....	36
5	Enquadramento da amostragem estatística e aplicação de questionário.....	40
5.1	Definição da população alvo e processo de amostragem.....	40
5.2	Estrutura do Questionário	40
5.3	Análise e interpretação de dados.....	41
5.4	Síntese Conclusiva.....	48
6	Conclusão.....	50
6.1	Limitação do estudo e recomendações para trabalhos futuros.....	51
	Bibliografia.....	52
	Apêndice	53
	Apêndice I - Questionário de satisfação dos clientes	54
	Anexos	58
	Anexo I -Contrato de SORCA da Impar	59
	Anexo II - Proposta do SORCA da Impar	62
	Anexo III - IPC da Impar	65

Índice de Quadros

Quadro I – Definições de qualidade -----	9
Quadro II – Principais autores de qualidade -----	10
Quadro III – Modelos de Qualidade -----	12
Quadro IV – Prémio emitidos e Apólice em vigor até 30 de Setembro de 2012-----	19
Quadro V – Grandes Agregados -----	20
Quadro VI – Evolução de prémios por ramo -----	21

Índice de Figuras

Figura 1 – Ciclo PDCA -----	13
Figura 2 – Modelo de Excelência da EFQM -----	14
Figura 3 – Normas ISSO Populares-----	15
Figura 4 – Procedimentos para Emissão da Apólice -----	29
Figura 5 – Procedimentos de Regulação de Sinistro-----	33
Figura 6 – Etapas do Pagamento de Indeminização-----	34

Índice de Gráfico

Gráfico I – Estrutura de distribuição de prémios por ramo em % -----	20
Gráfico II – Distribuição dos prémios no mercado segurador em 2011-----	22
Gráfico III – Evolução dos custos com sinistro -----	23
Gráfico IV – Prémio e Resseguro cedido -----	24
Gráfico V – Estrutura de Acionistas da Impar -----	26
Gráfico VI – Evolução do prémio SORCA de 2010 a 2012-----	27
Gráfico VII – Evolução dos custos com sinistro SORCA -----	32
Gráfico VIII – Evolução do Resseguro de 2011 a 2012 -----	38

1. Apresentação e justificação do tema

Sob o título “Avaliação da Qualidade dos Contratos de Seguros – Ramo Seguro Obrigatório apresentamos este projeto de trabalho que se enquadra no âmbito de elaboração do Trabalho de Fim de Curso para Complemento de Licenciatura em Contabilidade e Administração Ramo Auditoria, promovido pelo ISCEE – Instituto Superior das Ciências Económicas e Empresarias.

1.1. Justificação do tema

A qualidade de serviços tem vindo a ganhar e conquistar grande destaque no mundo empresarial, constituindo um diferencial competitivo nas organizações, assegurando a padronização, a redução de custos e o alto impacto na satisfação dos clientes.

A globalização e a luta pela sobrevivência, bem como a conquista do mercado, tem forçado a busca pelo fortalecimento da imagem das organizações, e inevitavelmente, pôr à prova a capacidade de atender aos padrões cada vez mais elevados da qualidade.

O mercado Cabo-verdiano, neste ramo, é dividido entre duas Seguradoras (IMPAR e GARANTIA) e pelo facto deste ramo de Seguros ter um carácter obrigatório, faz com que a qualidade dos contratos apresentados seja o pilar que sustenta a escolha dos clientes, desde a iniciação dos contratos até, em caso de sinistros, ao pagamento das indemnizações.

A escolha do tema justifica-se tendo em vista a relevância dos padrões da qualidade no mundo atual, representando-se como fator crucial para a decisão de aquisição, conquista e fidelização de clientes, particularmente na área dos Seguros.

1.2. Importância do tema

O tema apresentado em epígrafe contribuirá para o fortalecimento do conhecimento relativamente á qualidade na sua magnitude macro, ou seja, desde a venda do serviço, até à última obrigação da entidade com os seus clientes.

Por outro lado, ajudar-nos-á a perceber todo o enredo intrínseco ao fator qualidade e, consequentemente, de que forma esta se torna um diferencial no mercado e fator competitivo indispensável no mundo dos negócios, que se afirma cada vez mais exigente.

Considerando a importância desta abordagem espera-se contribuir para uma melhor compreensão de sistemas e fatores da qualidade no sector segurador, particularmente a empresa Impar, agregar valor profissional a esta área, gerar maior preocupação e sensibilidade dos gestores de topo bem como os diversos níveis hierárquicos com a gestão da qualidade.

1.3. Pergunta de partida

O controlo de qualidade nos processos de seguros do Ramo SORCA¹ permitirá uma gestão económica, eficiente e eficaz na prestação de serviços aos clientes?

1.4. Objetivos do estudo

1.4.1. Objetivo geral

O objetivo principal que se pretende atingir na elaboração do TFC é o de verificar e analisar se a qualidade dos contratos do SORCA é um fator de diferenciação e fidelização dos clientes da organização.

1.4.2. Objetivos específicos

Com a realização do TFC espera-se alcançar os seguintes objetivos específicos:

- Contribuir para a melhoria da prestação de serviço e redução dos custos das Organizações;
- Definir a Qualidade;
- Apresentar as diferentes aproximações à definição de Qualidade;
- Abordar os principais autores da Qualidade;
- Aclarar os principais modelos de Qualidade;
- Explicitar as Normas de Qualidade e a Certificação;

¹ S.O.R.C.A – Seguro Obrigatório Responsabilidade Civil Automóvel

- Mostrar os benefícios da Gestão da Qualidade e os Sistemas de Gestão da Qualidade;
- Correlacionar a Qualidade com a produtividade;
- Analisar a qualidade dos contratos SORCA como fator de diferenciação e de vantagem competitiva no mercado Segurador Cabo-verdiano.

1.5. Estrutura Prévia do Trabalho

No desenvolvimento deste trabalho, ter-se-á o cuidado de desagregar e explicitar os mais importantes aspetos relacionados com a Qualidade o seu Controlo e Gestão.

i. Capítulo I – Introdução e Enquadramento Contextual

A parte introdutória do trabalho que se pretende desenvolver será o retrato sintetizado do tema a abordar, com a apresentação e justificação, sua importância, pergunta de partida, objetivos gerais e específicos, a metodologia a adotar e síntese da estrutura global.

ii. Capítulo II – Enquadramento Teórico

Neste capítulo apresentamos uma breve revisão do trajeto histórico da qualidade, definição da qualidade, principais autores, modelos de Qualidade, Normas ISO, a certificação e caracterização do mercado Segurador Cabo-Verdiano e enquadramento teórico do SORCA.

iii. Capítulo III - Parte Prática

Na parte prática é feita a caracterização da IMPAR ou seja, a sua evolução histórica, estrutura orgânica e todos os seus serviços, a avaliação do contrato Seguro SORCA, tratamento e análise dos questionários e entrevistas com o devido enquadramento da amostragem estatística.

iv. Capítulo IV – Conclusão

Para finalizar, no capítulo da foram abordados os resultados do estudo e as principais conclusões, contribuições do trabalho para a entidade em estudo e a comunidade

académica, limitações e recomendações que, acreditamos, contribuirão para as transformações de paradigma nos trabalhos futuros.

1.6. Metodologia

Neste capítulo, descrevemos as veredas metodológicas recorridas durante a realização desta investigação, explicando os métodos, as técnicas, as dificuldades e surpresas que permearam o processo desta investigação científica. As metodologias utilizadas para execução deste trabalho foram as pesquisas bibliográficas e documentais, legislação vigente dos seguros em Cabo Verde, pesquisa de campo e consultas na WEB para complemento teórico do assunto em epígrafe. Na pesquisa bibliográfica foram utilizados livros sobre Gestão da qualidade, Sistemas de Gestão da Qualidade e Guia para Implementação do Sistema de Qualidade.

Esta investigação foi realizada de acordo com as seguintes fases: estudo aberto ou exploratório; coleta sistemática dos dados/trabalho de campo; e a compreensão e tratamento dos dados. As categorias teóricas e empíricas surgiram da correlação entre o referencial teórico e o corpus de dados da nossa investigação; o tratamento e análise foram feitos a partir do estudo minucioso dos dados selecionados e categorizados, oriundos da entrevista - como técnica de investigação utilizada -, dos questionários e de mostras de investigação.

2. Enquadramento Teórico e Contextual

2.1 Introdução

Atualmente as empresas de serviços despendem grande parte do tempo na satisfação dos seus clientes, um dos requisitos, aliás de qualquer empresa que pretende garantir o mercado, apostando, cada vez mais, na qualidade. Oferecer um serviço de qualidade, garantindo assim a satisfação e fidelização dos clientes, fazem parte das estratégias prioritárias de todas as organizações preocupadas com a sobrevivência num mercado cada vez mais exigente e competitivo.

A crescente procura por produtos/serviços de qualidade, faz com que as empresas se preocupem cada vez mais com a melhoria dos processos que compõem toda cadeia produtiva, procurando eliminar distúrbios que possam comprometer a excelência dos serviços. Assim sendo, a procura crescente pela certificação da ISO, demonstra grande interesse por parte dos gestores de topo pela gestão de Qualidade no mundo todo, como também em Cabo Verde.

A boa qualidade do serviço apresentado ao cliente constitui a coluna vertebral estratégico para satisfação dos clientes na atividade seguradora, tanto a nível internacional com também a nível do nosso mercado cabo-verdiano. Apresentar um contrato, onde o cliente possa sentir confiança no serviço que lhe é oferecido é um fator diferenciador neste tipo de atividade.

O trabalho que se apresenta visa demonstrar ao utente como funciona o mercado segurador cabo-verdiano, bem como uma breve análise da performance financeira das duas seguradoras do nosso mercado e o funcionamento do Fundo Garantia Automóvel.

Para além da retrospectiva teórica da Qualidade e sua gestão, procura-se com este trabalho ajudar na compreensão dos processos que compõem a atividade seguradora. A parte prática recai sobre a análise do contrato de Seguro de Responsabilidade Civil Automóvel da Impar. Muita das vezes quem compra um seguro automóvel, não se preocupa em saber como funciona o produto que lhe é oferecido, o que traz alguns constrangimentos, principalmente a quando da ocorrência de algum sinistro. Por isso a qualidade do contrato passa, indispensavelmente, pela qualidade das informações prestadas. Por outro lado, relacionada com a prática também se estuda o desenvolvimento dos últimos anos da carteira de prémios arrecadados, a quota do

mercado e os custos com sinistros (materiais, corporais e pensões) da Impar Seguros. A descrição de como funciona os processos tanto da venda do produto e, principalmente, a regulação de sinistro, bem como um pequeno exemplo de como se calcula um prémio e uma pensão são questões também abordadas. Foi utilizado na pesquisa de campo, entrevista tanto no organismo de regulação da atividade seguradora (BCV), como também na Impar e foi aplicado um inquérito por questionário para medir o nível de satisfação dos clientes.

O presente trabalho serve para o enriquecimento dos conhecimentos na área de gestão da Qualidade e de que forma este contribui pelo desenvolvimento das organizações. Contribuiu também para consolidação de conhecimentos adquiridos durante o curso de Contabilidade e Administração – Ramo Auditoria realizado no Instituto de Superior de Ciências Económicas e Empresarias (ISCEE).

2.2 Breve evolução da Qualidade

Embora a gestão da qualidade seja um assunto que ganhou grande notoriedade a partir do início da década de 1980, não se trata contudo de uma invenção moderna.²

Na época da revolução mercantil, o artesão era a unidade produtiva, que fabricava os produtos, conforme as necessidades de cada sociedade onde estava. A troca de bens entre as diversas sociedades possibilitou o conhecimento do consumidor sobre o diferencial entre produtos fabricados por artesões de outras sociedades. Assim a qualidade passou a ser associada a valores percebidos pelo cliente.

No início de século XX, as preocupações com a qualidade passaram a ser sintetizadas e a fazer parte das normas e objetivos de uma unidade produtiva³. Nos anos 40 a ambição por produzir mais e com maior eficácia, motivou a busca pelas novas técnicas de controlo de qualidade pelas indústrias norte-americanas.

A produção massificada, impulsionou o surgimento de técnicas estatísticas (que se baseia em amostragem), pois seria impraticável inspecionar a totalidade milhares dos produtos fabricados.

Conforme Rodrigues (2006), foi durante a segunda guerra mundial que os japoneses perceberam que os seus produtos estavam sucateados e para não se tornarem uma nação extinta seria preciso partir para a industrialização.

O plano Marshall do Japão, foi concebido para fomentar a qualidade dos produtos e a fabricação eficiente. Além de outros profissionais que participaram das orientações técnicas para recuperação do Japão estavam W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Karou Ishikawa e Massaki Imai.

Nos anos 60, Armand Feigenbaum desenvolveu o conceito de TQM (Total Quality Management), admitindo que o mesmo deve ser exercido por um especialista em controlo de qualidade. De acordo com Rodrigues (2006), esta visão contrariava o enfoque Japonês que vinha incentivando o envolvimento de todos os empegados no estudo e na implementação dos processos de melhoria.

² ANTÓNIO, Nelson S.; TEIXEIRA, António – Gestão da Qualidade. 1ª ed. Lisboa, 2009

³ RODRIGUES, Marcus V. – Ações para a Qualidade 2ª ed. Rio de Janeiro, 2006, p. 5

Com o intuito de incentivar a gestão focalizada na qualidade, foi introduzida nos finais da década de 80, o prémio Qualidade Malcom Baldrige e, nesta altura, foram adotadas as normas ISO 9000.

Já nos anos 90 as organizações Ocidentais fizeram bom uso das novas tecnologias de informação e de comunicação e conseguiram alcançar o nível das empresas Japonesas. Utilizaram também o modelo de gestão interdisciplinar e interdepartamental da Qualidade (modelo este desenvolvido no Japão), mas contudo numa contextualização adequada.

2.3 Definição da Qualidade

António e Teixeira⁴ dizem que caracterizar em breves palavras algo complexo e multifacetado, pode e deve ser encarado sob várias perspetivas, pois a própria filosofia da qualidade reconhece a não existência do absoluto, aceitando a diversidade de caminhos para atingir a excelência organizacional.

Existem inúmeras definições do termo Qualidade, e cada uma com as suas diferenças. Contudo, essas diferenças não são grandes nem concorrem entre si. Pelo contrário complementam-se.

As definições clássicas enfatizam uma das perspetivas de desenvolvimento dos produtos ou serviços ilustradas anteriormente. Taguchi e Juran focalizam-se no impacto que as consequências do produto/serviço têm nos consumidores e na sociedade após a sua transferência do vendedor para o comprador. Crosby e Ishikawa concentram-se no carácter inerente aos resultados do produto/serviço antes de ser transferido. Deming enfatiza o processo de realização que cria e faz com que o produto/serviço esteja pronto para ser transferido para os consumidores.

⁴ANTÓNIO, Nelson S.; TEIXEIRA, António – Gestão da Qualidade. 1ª ed. Lisboa, 2009, p. 27

Quadro I

Definições da Qualidade

Autor	Perspetiva	Definição de Qualidade
Taguchi	Consequências	A perda que um produto causa à sociedade depois de ser espedido e não as perdas causadas por funções intrínsecas.
Juran	Consequências	Adaptação ao uso
Crosby	Resultados	Conformidade com os requisitos
Ishikawa	Resultados	Ausência da variação nas características da qualidade
Deming	Processo	O processo que conduz a resultados através de produtos/serviços que possam ser vendidos a consumidores que ficarão satisfeitos.
Shigeo Shingo	Processo	Processo de monitorização continua e instrumentação de feedback potencial.

Fonte: Adaptado de António e Teixeira⁵

Segundo David A. Garvin (2006) podem ser identificadas cinco abordagens para a definição da qualidade: a transcendente, a baseada no produto, a baseada no utilitário, a baseada na produção e a baseada no valor.

Cinco definições da Qualidade:

I. Transcendente

- “Qualidade não é uma ideia ou uma coisa concreta, mas uma terceira entidade independente das duas...embora não se possa definir qualidade, sabe-se o que ela é.” (Robert M. Pirsing, *Zen and the art of Motorcycle Maintenance*, Nova Iorque, Bantam Books, 1974 pp. 185, 213.)

II. Baseada no produto

- “Diferenças de qualidade correspondem a diferenças de quantidade de algum ingrediente ou atributo desejado.” (Lawrence Abbott, *Quality and competition*, Nova Iorque: Colombia University Press, 1955, pp.126-27)

⁵ANTÓNIO, Nelson S.; TEIXEIRA, António – Gestão da Qualidade. 1ª ed. Lisboa, 2009, p. 29

III. Baseado no Utilitário:

- “Qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos...”(Corwin D. Edwards, *The Meaning of Quality*, *Quality Progress*, Outubro de 1968, P. 37)

IV. Baseado no Produto

- “Qualidade (quer dizer) conformidade com as exigências.” (Philip B. Crosby, *Quality Is Free*, Nova Iorque: new American Library, 1979, p. 15

V. Baseada no Valor

- “Qualidade quer dizer o melhor para certas condições do cliente. Essas condições são o verdadeiro uso e o preço de venda do produto.” (Armand V. Feigebaum, *Total Quality Control*, Nova Iorque: McGraw-Hill, 1961, p. 1)

2.4 Principais Autores da Qualidade

Diferentes autores focalizaram grande parte das suas pesquisas no desenvolvimento da gestão da qualidade. Num contexto geral, destacaram dois meios onde se registaram uma maior centralização e preocupação no tema em epígrafe, nos Estados Unidos da América e todo Ocidente e no Japão como já referido anteriormente.

Quadro II

Principais autores de Qualidade

Autor	Prespetiva
Walter Andrew shewhart	Desenvolveu o Controlo Estatístico da Qualidade metodologia utilizada, com base na eliminação das “causas assinaláveis” (causas que provocam grande variação) e redução das “causas comuns” (causas eventuais sempre presentes no processo).
W. E. Deming	Discípulo de Shewhart. Acreditou numa abordagem quantitativa e sistémica para a identificação e solução dos problemas, o designado ciclo PDCA, ou seja Plan, Do, Check, Act (Planear, Executar, Verificar e Agir).

Joseph Moses Juran	Estipulou três elementos básicos que foram os denominados "Trilogia da Qualidade": Planejamento, controle e melhoria contínua. Introduziu o conceito de cliente interno, e a necessidade de quebrar barreiras entre departamentos.
Armand V. Feigenbaum	Defende que o controle de qualidade deve ser total e sistemático, exigindo o total envolvimento de todas funções em qualquer processo e não apenas da produção, e assim, criou o conceito de Controle Total de Qualidade (CTQ).
Kaoru Ishikawa	Um dos pioneiros da revolução da qualidade no Japão. Controle de qualidade é uma ferramenta de gestão concebida de modo a criar mecanismos de melhor satisfazer as necessidades dos clientes.
Genichi Taguchi	Estuda a qualidade em termos da perda, pois para ele o objetivo principal da empresa deve ser de minimizar os produtos sem qualidade, pois estas perdas podem converter em prejuízos para a empresa.
Shigeo Shingo	Desenvolveu o método de «Zero Defeitos», baseando na monitorização contínua e parar o processo sempre que aja um defeito, encontrando as causas e evitando a repetição dos erros.
Massaki Imai	Compilou várias ideias filosóficas sobre a qualidade, e criou a Filosofia Kaizen (que significa melhoramento contínuo), cujo objetivo era de permitir que todos os integrantes da organização estejam aptos a perseguir melhorias contínuas.

2.5 Modelos de Qualidade

A tendência da sociedade atual, tanto do setor público como privado, é a adoção de modelos de gestão que sirva de referência e guia nos processos contínuos de melhoria dos produtos e serviços que oferecem. Atualmente, a qualidade é encarada como uma ferramenta de competitividade e uma quase garantia de sobrevivência num mercado cada vez mais globalizado e agressivo. Um modelo favorece a compreensão das dimensões mais relevantes de uma organização, assim como estabelece critérios de comparação com outras organizações e intercâmbio de experiências.

Os modelos de gestão da Qualidade Total mais conhecidos são o modelo de Deming criado em 1951, o modelo Malcolm Baldrige em 1987 e o Modelo Europeu de gestão de Qualidade EFQM em 1992.

Quadro III

Modelos de Qualidade

Modelo	Data da Criação	Entidade que o gere
Deming	1951	JUSE (Japão)
Malcolm Baldrige	1987	Fundação para o prémio de qualidade Malcolm Baldrige
EFQM	1988	Fundação Europeia para Gestão da Qualidade

Fonte⁶

2.5.1 Modelo Deming – Ciclo de Melhoria PDCA

Durante a segunda metade do século XX, W. Edwards Deming popularizou o ciclo PDCA, que consiste numa metodologia que proporciona a melhoria contínua (com foco na satisfação dos clientes e do bem estar público), que se desenvolve em quatro fases, podendo ser aplicada a cada processo e a todo o sistema:

⁶ Disponível em: <<http://www.euskalit.net/pdf/Calidadtotalmodelos.pdf>> Acesso em: 28-01-13

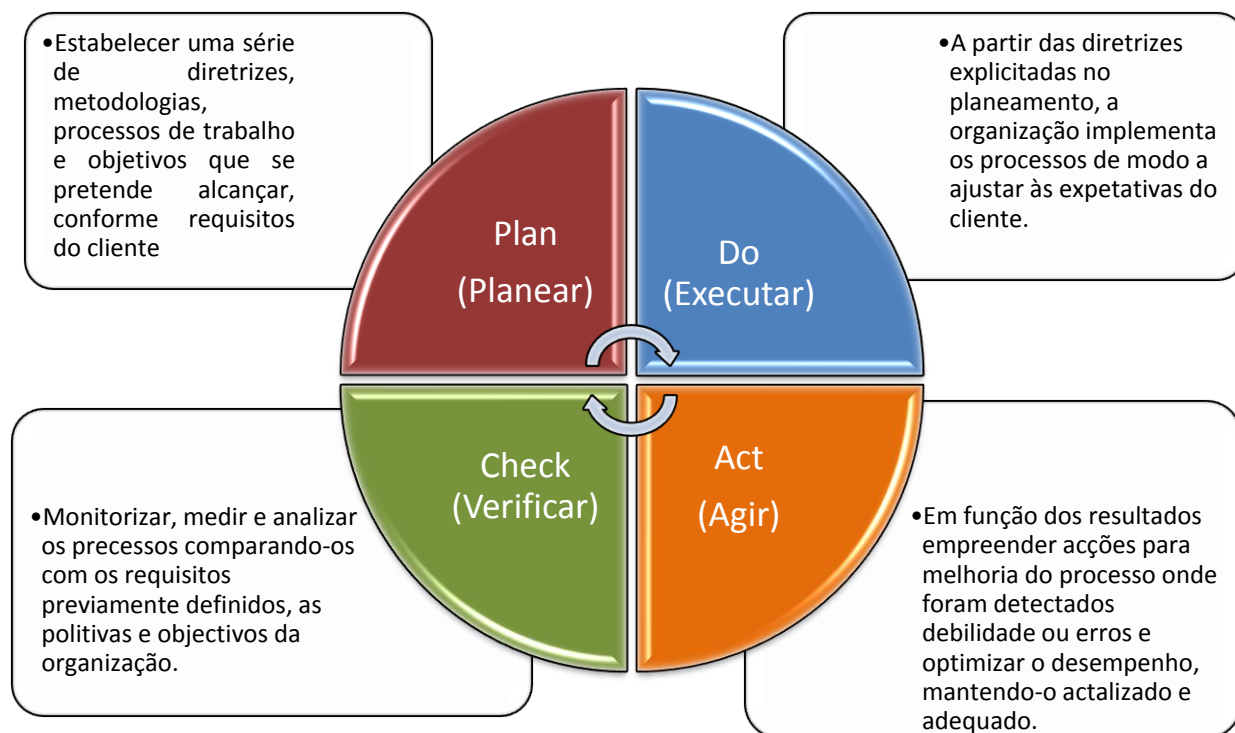


Figura 1 - Ciclo PDCA

2.5.2 Modelo Baldrige

O modelo Malcolm Baldrige leva o nome do seu criador. Este modelo foi desenvolvido em torno de 11 (onze) valores que respeitam seu fundamento e integram um conjunto critérios de qualidade⁷:

- Qualidade baseado no cliente
- Liderança.
- Melhoria e aprendizagem organizacional.
- Participação e desenvolvimento do pessoal.
- Rapidez na resposta.
- Qualidade na prevenção.
- Visão do futuro a longo prazo.
- Gestão baseada em dados
- Desenvolvimento do associativismo na organização.
- Responsabilidade social.

⁷ ANTÓNIO, Nelson S.; TEIXEIRA, António – Gestão da Qualidade. 1ª ed. Lisboa, 2009, p. 124

2.5.3 Modelo Europeu de excelência EFQM

No âmbito da União Europeia foi desenvolvido o modelo EFQM de excelência como modelo de referência.

Este modelo surgiu na década de 80 no circuito empresarial, por causa da necessidade de oferecer aos seus clientes produtos e serviços de maior qualidade como única forma de sobrevivência e competitividade internacional, sobretudo mediante os produtos e serviços Japoneses e Americanos.

O modelo EFQM de Excelência utiliza um esquema lógico, denominado RADAR. Este modelo estabelece critérios de excelência que são agrupados em dois grupos: critérios Facilitadores (liderança, políticas e estratégia, gestão das pessoas, parcerias e recursos e resultados) e critérios de resultados (satisfação do consumidor, satisfação das pessoas, impacto na sociedade, e resultado no negócio).

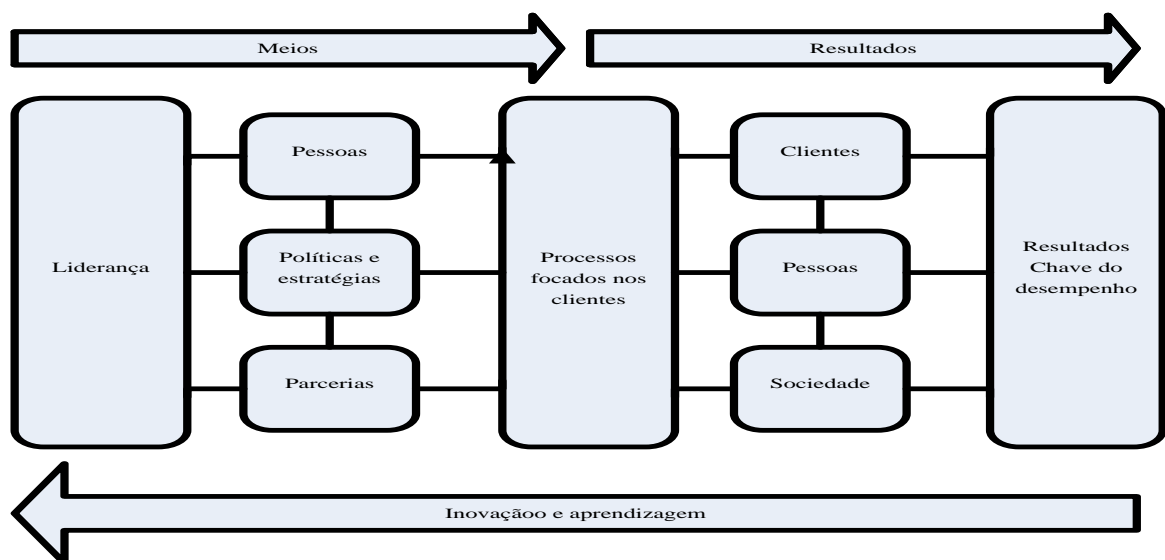


Figura nº 2 – Modelo de excelência da EFQM

Fonte⁸

O modelo Europeu EFQM se caracteriza porque uma equipa (liderança) atua sobre os agentes facilitadores para gerar processos cujos resultados se refletem nas pessoas da organização, nos clientes e na sociedade em geral. Há uma relação dinâmica entre os

⁸ ANTÓNIO, Nelson S.; TEIXEIRA, António – Gestão da Qualidade. 1ª ed. Lisboa, 2009, p. 128

facilitadores e os resultados, pois a excelência nos facilitadores mostrará em última análise melhores resultados.⁹

O prémio avalia os ganhos conseguidos pela liderança através da satisfação das pessoas e dos consumidores assim como o impacto na sociedade.

2.6 As normas ISO e a Certificação de Qualidade

ISO (*International Organization for Standardization*) é o maior desenvolvedor do mundo de normas internacionais voluntárias. Essas normas promovem boas práticas, ajudando a tornar a indústria mais eficiente e eficaz. Desenvolvido através de um consenso global, eles ajudam a quebrar as barreiras do comércio internacional.

Esta organização não-governamental e independente foi fundada em 1947, e desde então publicou mais de 19.000 normas Internacionais abrangendo quase todos os aspetos de tecnologia e negócios. A história da ISO começou em 1946, quando delegados de 25 países reuniram-se no Instituto de Engenheiros Cívicos em Londres e decidiram criar uma nova organização internacional, para facilitar a coordenação internacional e unificação dos padrões industriais. Hoje conta com membros de 162 países e 3.335 organismos técnicos para cuidar do desenvolvimento das normas (www.iso.com).

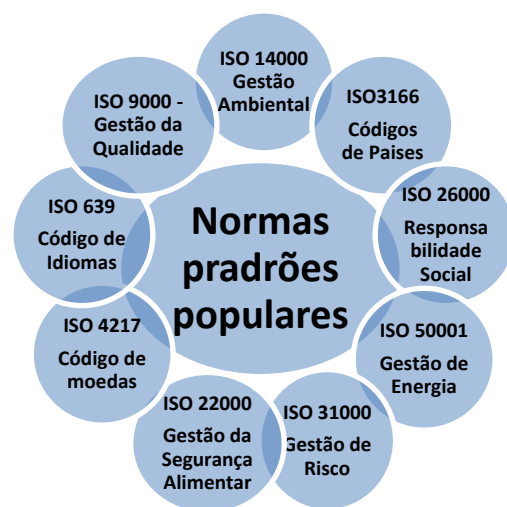


Figura nº 3 - Normas ISO populares

⁹ ANTÓNIO, Nelson S.; TEIXEIRA, António – Gestão da Qualidade. 1ª ed. Lisboa, 2009, p. 129

2.6.1 ISO 9000 - Gestão da Qualidade

A família ISO 9000 aborda vários aspetos da gestão da qualidade e contém alguns dos melhores padrões da ISO conhecidos. Os padrões fornecem orientações e ferramentas para as empresas e organizações que querem garantir que seus produtos e serviços sempre atendam às necessidades do cliente, e que a qualidade é constantemente melhorada. (ISO, 2013).

Existem vários padrões da família ISO 9000, entre eles:

- **ISO 9001:2008** - define os requisitos de um sistema de gestão da qualidade
- **ISO 9000:2005** - aborda os conceitos básicos e linguagem
- **ISO 9004:2009** – Concentra-se em como fazer um sistema de gestão da qualidade mais eficiente e eficaz
- **ISO 19011:2011** - define linhas de orientação sobre as auditorias internas e externas de sistemas de gestão da qualidade.

2.6.2 A certificação

Organizações e empresas muitas vezes querem obter a certificação de normas ISO de gestão do sistema (por exemplo, ISO 9001 ou ISO 14001). O melhor motivo para querer implementar essas normas é melhorar a eficiência e a eficácia das operações da empresa.

A ISO não está envolvida no processo de certificação para nenhum dos padrões que desenvolve, portanto a certificação é realizada por organismos de certificação externos, que são em grande parte privados.

Segundo Pinto e Soares (2009), para uma empresa se candidatar á certificação deve fazer um *dossier* de candidatura a ser enviado á entidade certificadora. Embora esse *dossier* varie ligeiramente consoante a entidade certificadora é no essencial constituído por seguintes documentos:

- Pedido de certificação dirigido á entidade certificadora;
- Manual do sistema de gestão da qualidade e os procedimentos documentados requeridos pelo referencial normativo;

- Organograma da organização;
- Layout simplificado das instalações, no caso de entidades industria;
- Mapa ou esquema viário com a localização da organização;
- Lista da legislação identificada como aplicável pela organização e identificação de compromissos específicos que a organização tenha subscrito;
- Lista dos dispositivos de monitorização e medição (por tipo de equipamento e com indicação dos processos onde é utilizado).

3 Breve noção de Seguros

Desde a antiguidade o homem sempre procurou salvaguardar o seu património. Devido às constantes perdas registadas, nas suas longas viagens tanto no deserto como no mar, surgiram acordos de cooperação, que garantiriam o reembolso de possíveis perdas registadas no decorrer dessas jornadas. Desta forma, com a evolução dos mercados e querendo controlar os riscos e a necessidade de proteger os bens, surgiram formas mais elaboradas e formais de acordos, denominados contratos de seguros.

Principais conceitos:

- **Contrato de seguro:** É um contrato pelo qual uma pessoa transfere para outra o risco da verificação de um dano, na esfera própria ou alheia, mediante o pagamento de uma remuneração.
- **Proposta:** Documento onde o segurado declara a vontade na efetivação do seguro e fornece os elementos necessários à identificação, subscrição e tarifação do risco.
- **Apólice:** documento que titula e comprova a efetivação do contrato de seguro e de todos os atos que lhe digam respeito.
- **Beneficiário:** É a pessoa a quem vai ser feita a prestação na eventualidade de se verificar o sinistro, por exemplo nos seguros de pessoas.
- **Indemnização:** É o reembolso que a companhia seguradora faz ao segurado ou aos seus beneficiários, dos prejuízos decorrentes de um sinistro.
- **Sinistro:** É a efetivação do risco previsto no contrato, causando danos materiais, pessoais ou pecuniários ao segurado, seus beneficiários ou a terceiros.

- **Prémio:** É a remuneração que o segurado paga ao segurador para que este assuma a responsabilidade por um risco determinado. Ou seja, é o custo do seguro pago pelo segurado.
- **Resseguro:** É um contrato mediante o qual uma das partes, o ressegurador, cobre riscos cedidos por um segurador.

3.1 Caraterização do Mercado Segurador Cabo-verdiano

A atividade seguradora desempenha um importante papel na economia Caboverdiana, por causa da sua dinâmica comercial, do volume de prémios arrecadados, dos investimentos realizados e, sobretudo, pelo importante papel económico-social que desempenha ao cobrir riscos pessoais, comerciais e industriais.

O Banco de Cabo Verde (BCV) é a autoridade de supervisão e controlo do sistema financeiro Cabo-verdiano, e de uma forma geral, coordena, regula e fiscaliza a atividade seguradora e resseguradora com o intuito maior a promoção da concorrência saudável e a eficiência do sistema financeiro.

O mercado segurador é regulado pelo Decreto-lei nº 17/2003, de 19 de Maio, Decreto-lei n.º 88/97, de 31 de Dezembro, Aviso n.º 01 /2001, de 26 de Março e Aviso n.º 5/98, de 21 de Dezembro.

3.1.1 Mercado Segurador Caboverdiano

A estrutura do mercado segurador Cabo-verdiano atualmente é constituída por duas seguradoras (Impar- Companhia Caboverdiana de Seguros e a Garantia Seguros) e três corretoras (Protege – Corretora de Seguros, AGS – Assistência Global em Seguros e Valor). A nível dos mediadores de seguros, pessoas individuais, até o exercício de 2011 correspondia a 106 mediadores.

As duas seguradoras desempenham as suas atividades em duas categorias distintas: **Ramo Vida** que engloba os seguros de vida e os seguros de capitalização e **Ramo Não Vida** engloba todos os seguros que têm por objeto bens patrimoniais e também os seguros pessoais (exceto o seguro de vida).

Segundo o relatório publicado pelo BCV, até o terceiro trimestre de 2012 a carteira de prémio atingiu o montante de 1.706,9 milhões de escudos com contribuição do ramo “Não Vida” de 95,34% do total. Assim sendo, a estrutura da carteira de prémios é largamente dominado pelo ramo Não Vida e, portando, o ramo Vida continua a ter pouca expressividade.

Em relação ao número de apólices em vigor, em 30 de Setembro de 2012, registou-se um total de 50.701 apólices, sendo 1.751 do ramo “Vida” e 48.950 do ramo “Não Vida”. O ramo mais significativo em termos de nº de apólices é o “automóvel”, com 61,15%

Quadro nº IV

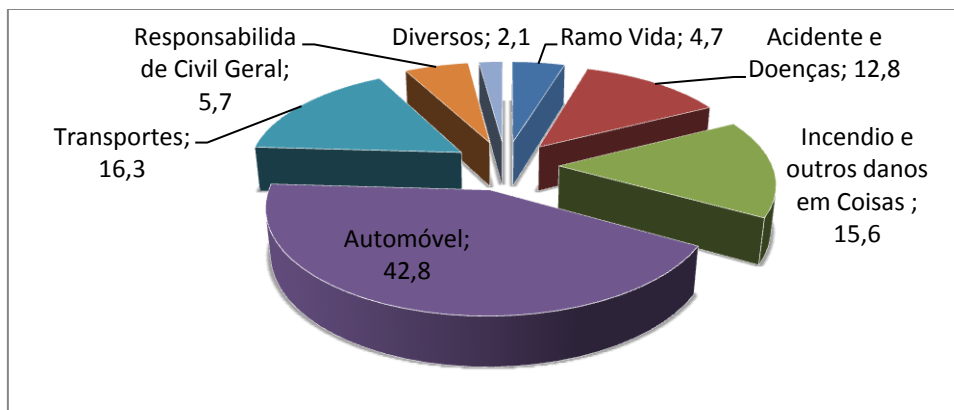
Prémios brutos emitidos e Apólice em vigor até 30 Setembro 2012

(Em milhões de Escudos)		
	Prémio Bruto Emitido	Apólice em vigor
Ramo Vida	79,6	1.751
Ramo Não Vida	1.627,30	48.950
Acidente e Doenças	218,7	7.865
Incendio e outros danos em Coisas	265,9	8.967
SORCA	730,7	31.002
Transportes	279	236
Responsabilidade Civil Geral	97,5	502
Diversos	35,5	378
Total	1.706,90	50.701

Fonte: BCV

Gráfico I

Estrutura de distribuição de prémios por Ramo em %



Fonte: BCV

Até o presente momento não foi possível recolher dados relativos a performance no ano de 2012, nem junto do BCV nem das duas empresas que operam neste ramo, pelo que só será possível analisar informações dos anos anteriores.

Quadro V

Grandes agregados

(em Milhões de escudos)

	2009	2010	2011	Varição 10/09	Varição 10/09
Ativo Líquido	3.529	3.930	4.770	11.4	21.4
Ativo de Investimentos	2.638	2.804	3.245	6.3	15.7
Capitais Próprios	1.379	1.604	1.927	16.3	20.1
Produção Seguro Direto	2.074	2.158	2.259	4.1	4.7
Ramo vida	77	88	102	14.3	15.9
Ramo Não Vida	1.997	2.070	2157	3.7	4.2
Custo com Sinistro	903	800	817	-11.4	2.1
Resultado do Exercício	201	262	264	30.3	0.8

Fonte: BCV

A carteira de prémios mais rentável é a do ramo Não Vida mas, contudo, a sua taxa de crescimento nos últimos anos não tem sido muito elevada. O seu ritmo de pouco desenvolvimento deve-se grandemente pela conjuntura económica de crise mundial vivida nos últimos anos com repercussões em Cabo Verde.

Já o Ramo Vida, mesmo sem grande expressividade em termos de peso na produção total, tem vindo a ter um crescimento de dois dígitos. Aumento esse impulsionado principalmente pelo aumento do crédito hipotecário.

O ramo automóvel, tradicionalmente o maior ramo do segmento Não Vida, em 2011 registou uma ligeira queda do volume de prémios na ordem dos 1.8%. O ramo de responsabilidade civil apesar de não ser o mais expressivo na estrutura da carteira de prémios, conheceu um decréscimo significativo de 14 por cento. Com registo positivo destacaram-se os seguros de acidentes de trabalho e o incêndio com crescimentos 10 % e 19 % respetivamente.

Quadro VI

Evolução de prémios por ramo

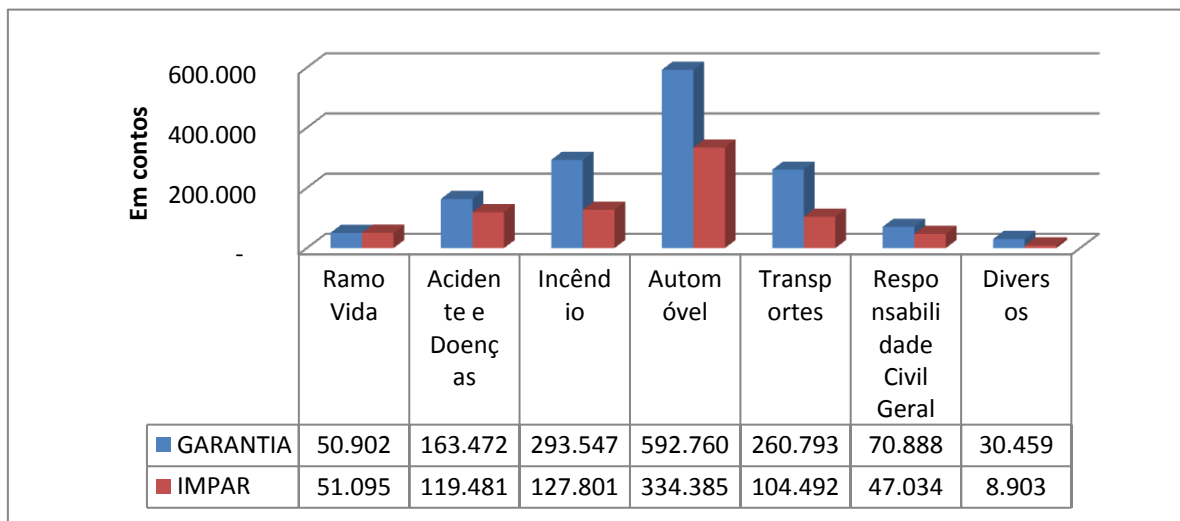
(Em milhões de escudos)

	2009	2010	2011	Variação 2011/2010
Ramo Vida	76,6	88	102	15,9
Ramo Não Vida	1997	2070,2	2156,8	4,2
Acidente e Doenças	222,7	254,5	279,2	9,7
Incendio e outros danos em Coisas	300,1	354	421,3	19
SORCA	967	950,2	933	-1,8
Transportes	337,9	334,4	365,3	9,2
Responsabilidade Civil Geral	136,5	138,6	118,7	-14,4
Diversos	32,8	38,4	39,3	2,3
Total	2073,5	2158,1	2258,8	4,7

Fonte BCV

Gráfico II

Distribuição dos prémios no mercado segurador em 2011



Fonte: Adaptado do relatório de Contas da Impar e Garantia

Em termos percentuais a Garantia teve uma participação de, aproximadamente, 65% da produção total no ano de 2011. Os ramos com maior expressividade foram automóvel, transportes, incêndio e acidente e doenças. Nota-se um equilíbrio na produção do ramo vida entre as duas seguradoras, mas no entanto verifica-se uma discrepância nos prémios dos outros ramos, principalmente no automóvel, em que a Garantia arrecadou quase o dobro da produção e nos transportes que ultrapassou os 100% da produção da Impar.

➤ Sinistralidade

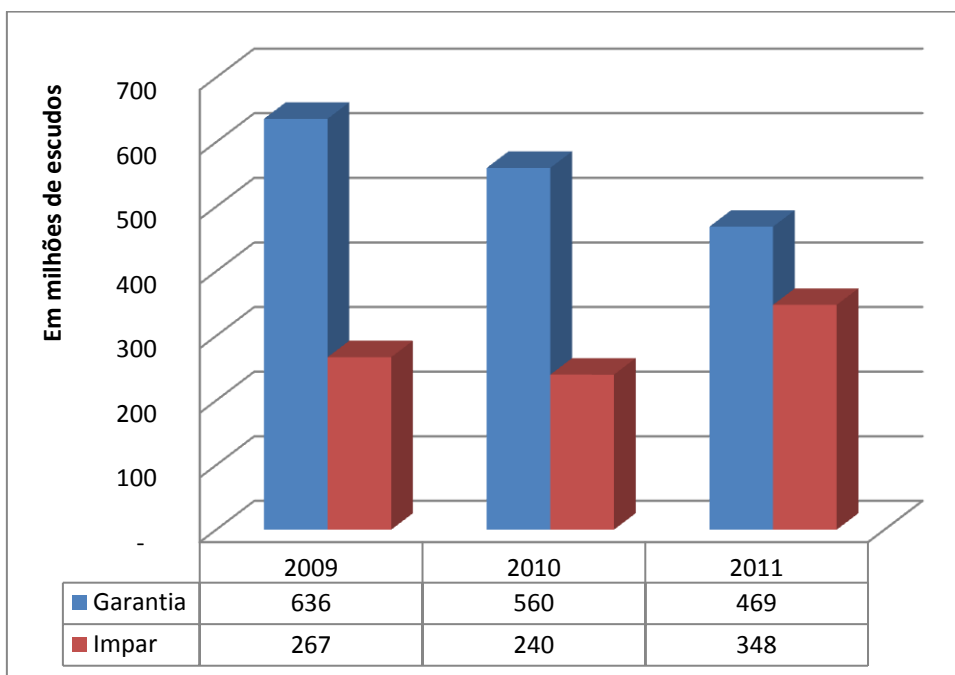
Segundo dados disponibilizados pelo Banco de Cabo Verde, até o terceiro trimestre de 2012 os custos com sinistro foi de 603.6 milhões de escudos, dos quais a ramo Não Vida comparticipou com 91.1% (cuja participação do SORCA foi de 73.31%)

A taxa de sinistralidade (medida pelo rácio custo com sinistro sobre prémios) deste mesmo período foi de 35.36%, registando uma diminuição de 7.9% face ao mesmo período de 2011.

Os custos com sinistros foram de 903 milhões de escudos em 2009, 800 milhões de escudos em 2010 e 817 milhões de escudos em 2011, a grande maioria destinada a pagar danos provenientes de sinistros do ramo automóvel.

Gráfico III

Evolução dos custos com sinistro



Fonte: Adaptado do relatório de Contas da Impar e Garantia

Claramente nota-se uma acentuada diferença entre os custos com sinistro entre as duas seguradoras no mercado, nos anos de 2009 e 2010, mas contudo em 2011 essa diferença deixa de ser acentuada.

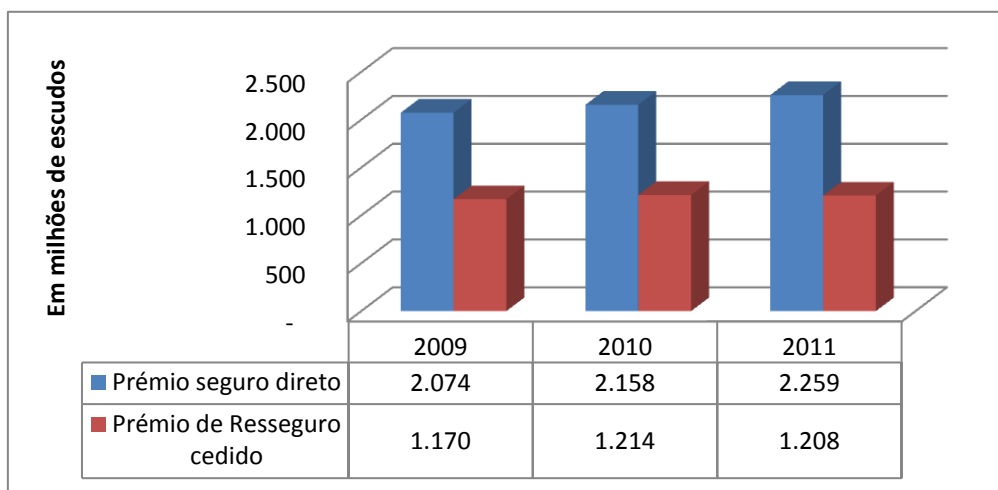
➤ **Resseguro Cedido**

A incerteza que caracteriza a natureza da atividade seguradora e a potencialidade de grandes perdas associadas a determinados riscos, faz com que o mercado de resseguro e os restantes mecanismos de dispersão e cobertura do risco tenham um papel indispensável na estabilidade e continuidade do sector segurador.

O gráfico mais abaixo evidencia a evolução do resseguro cedido nos últimos três anos. Em termos absolutos o volume de prémios cedidos passou de 1.214 milhões de escudos, em 2010, para 1.208, em 2011 (menos três por cento).

Gráfico IV

Prémio e Resseguro cedido



No que diz respeito à evolução do resseguro cedido nos anos de 2009 a 2011 a sua percentagem foi acima dos cinquenta por cento. Os ramos em que teve maior expressão foram os de incêndio, transportes e responsabilidade civil.

3.1.2 Fundo Garantia Automóvel

O organismo responsável pela gestão técnico-financeira e administrativa do Fundo de Garantia Automóvel (FGA), é o Banco de Cabo Verde (BCV), através do Departamento de Supervisão e Estabilidade do Sistema Financeiro, nos termos do Decreto-Lei nº 52/96, de 26 de Dezembro.

Cabe ao FGA o pagamento de indemnizações que se mostrem devidas por morte, lesão corporal e material, em consequência de acidentes rodoviários, causados por veículos sujeitos ao seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel (SORCA), matriculados em Cabo Verde, ou isentos de matrícula, sem seguro obrigatório, desde que tenham enquadramento no FGA.

As aberturas dos processos de sinistros são feitos mediante participação das autoridades policiais, das seguradoras e, em alguns casos, reclamações provenientes dos próprios intervenientes dos acidentes, através de um formulário fornecido pelo BCV. No entanto,

nem todas as participações recebidas tiveram enquadramento no âmbito da intervenção do FGA.

A liquidação das indemnizações é um processo na maioria das vezes lento porque existem um conjunto de situações que condicionam a sua celeridade. O pagamento só é feito quando o processo estiver completo, a falta de informações e documentos quer das autoridades policiais quer dos próprios intervenientes do processo e principalmente a aceitação do culpado quanto ao valor dos danos sofridos pelas viaturas lesadas são os principais condicionantes.

Conforme o disposto no artigo nº 42º do Decreto-Lei nº 17/2003, de 19 de Maio, constituem receitas do Fundo Garantia Automóvel:

- O montante a entregar, por cada seguradora, resultante da aplicação de 2% sobre os prémios simples do seguro obrigatório automóvel processados no ano anterior, líquidos de estornos e anulações;
- Os resultados dos reembolsos efetuados pelo fundo garantia automóvel;
- O produto das coimas aplicadas aos condutores de veículos em circulação sem seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel válido.

A contribuição da atividade seguradora é a fonte principal de receitas da FGA, e esta tem evoluído positivamente, com exceção do ano de 2010, onde se registou uma ligeira queda.

4 Avaliação da Qualidade do Contrato do SORCA

4.1 Caracterização da Impar – Companhia Caboverdina de Seguros

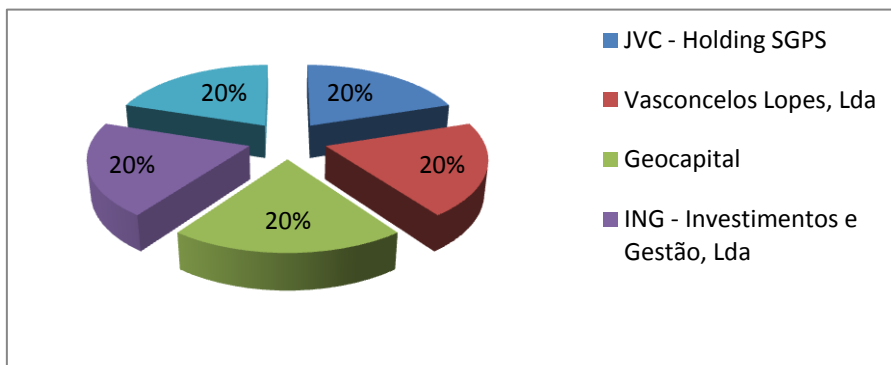
A Impar – companhia Cabo-verdiana de seguros foi fundada em 1991, sendo o seu capital social de 400.000.000\$00 repartido por Entidades Estrangeiras 40% e Empresas e empresários Nacionais com 60%.

➤ Visão

Encontrar, através de uma análise cuidada, a melhor situação de proteção para os nossos clientes, e acompanhar as suas evoluções, estando presente em todos os momentos da sua vida.

Gráfico V

Estrutura de Acionistas da Impar



Fonte: Impar¹⁰

A estrutura organizacional da Companhia é constituída por duas sedes, uma Social e outra Administrativa, sendo a principal e primeira a do Mindelo e a outra na cidade da Praia devido a dimensão mercadológica.

Até à presente data, a Impar conta com dez (10) Escritórios distribuídos pelas Ilhas de Santiago: Escritório de Achada Santo António e o de Assomada e mais recente em Santa Cruz; na Ilha do Sal com o Escritório de Espargo e o de Santa Maria; na Ilha do Fogo, o de São Filipe; na Boavista na Vila Sal Rei, o Escritório da Boavista; em Santo Antão, tem um na Ribeira Grande e outro no Porto Novo e em S. Nicolau o de Ribeira Brava e está em vias de ser implantado um outro Escritório no Tarrafal de S. Nicolau.

4.2 Contratualização de Seguro

O primeiro passo para a celebração de um contrato de seguros, é o preenchimento de uma proposta (formulário fornecido pela seguradora), documento pelo qual o segurado informa sobre a vontade de celebrar um contrato. Depois de preenchida a proposta, e caso a seguradora a aceitar, é emitida a Apólice de Seguro, documento onde está explicitado as condições do contrato.

¹⁰ www.impar.cv

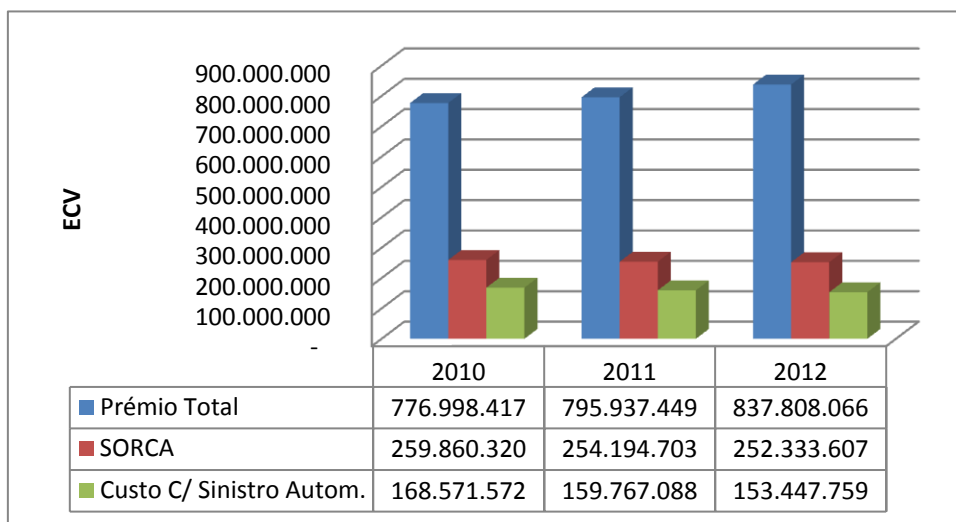
É indispensável que os termos do contrato sejam claramente explicados e compreendidos pelo tomador de Seguros, para que se possa garantir a qualidade tanto do próprio contrato, como também do serviço prestado.

O profissional de Seguros, responsável pela venda do produto, tem em suas mãos a grande responsabilidade de fazer transmitir a qualidade do seguro que o cliente acaba de comprar. A disponibilização para informar sobre os riscos cobertos de forma transparente, evitando assim qualquer má interpretação que possa surgir, é imprescindível de modo a que o tomador de seguro tenha plena consciência dos seus direitos, principalmente a quanto da ocorrência de algum sinistro.

O SORCA é o produto mais procurado e vendido relativamente aos outros ramos de seguros. Portanto a qualidade do contrato apresentado e a confiança que este transmite ao utente, constitui o fator primordial da fidelização e conquista de novos clientes.

Gráfico VI

Evolução do prémio SORCA de 2010 a 2012



Os prémios emitidos do SORCA não têm sofrido grandes mudanças, registando uma ligeira queda nos últimos três anos. Contudo, constata-se também uma queda nos custos com sinistro Automóvel¹¹ (constituindo cerca de 60% dos prémios SORCA).

¹¹ Os Custos com Sinistro do Ramo automóvel dizem respeito ao SORCA + Danos Próprios (não é feito a separação)

Segundo informações recolhidas, a IMPAR conta com cerca de cinquenta mil clientes a nível nacional, dos quais cerca de 4.112 são empresas e os restantes pessoas individuais.

Para o cumprimento da sua visão, a Impar conta com mais de duas centenas de mediadores, agentes e três corretoras. Pela condição de arquipélago que Cabo Verde é, condiciona alguns aspetos relacionados com a instalação dos escritórios da Impar em todas as ilhas do país, e impossibilita, de uma certa forma, que os escritórios da empresa sejam, afixados nas localidades longínquas e de difícil acesso.

A utilização destes intermediários é fundamental para que se possa garantir a proximidade entre os clientes e a Seguradora. Estes por sua vez têm que ter conhecimentos suficientes e estar em constante contato com a Seguradora, para melhor informar e orientar os clientes, não somente na venda do produto, mas também nos casos de sinistros, pois só assim será possível assegurar a qualidade do serviço prestado.

4.3 Condições Gerais e Contrato de Seguro SORCA

O seguro automóvel obrigatório foi instituído pelo Decreto-lei n.º 85/78, de 22 de Setembro, na redação do Decreto-lei n.º 106/89, de 30 de Dezembro. Contudo, foram feitas revisões para fazer face aos novos propósitos e desafios, bem como ao crescente desenvolvimento da indústria seguradora, para que se possa adequar às necessidades dos utentes e da realidade socio-económica de Cabo Verde.

A Impar ainda não beneficia de um órgão próprio direcionado á gestão de qualidade, e o plano estratégico aprovado até 2015 não contempla ideia de certificação nesta área. Contudo apresentar de um serviço de qualidade, é dos principais objetivos desta companhia.

Vários modelos de qualidade, internacionalmente reconhecidos, têm como objetivo ajudar as organizações a promover a melhoria dos seus produtos ou serviços. A Impar não tem manual de qualidade, processos definidos, nem adota um modelo específico de qualidade. O que existe na prática são um conjunto de procedimentos e instruções de serviço, devidamente aprovadas, para ajudar na melhoria de todo “processo”.

Em termos do SORCA especificamente, existe um procedimento utilizado, que espelha todo processo de subscrição do seguro até o arquivo de toda documentação.

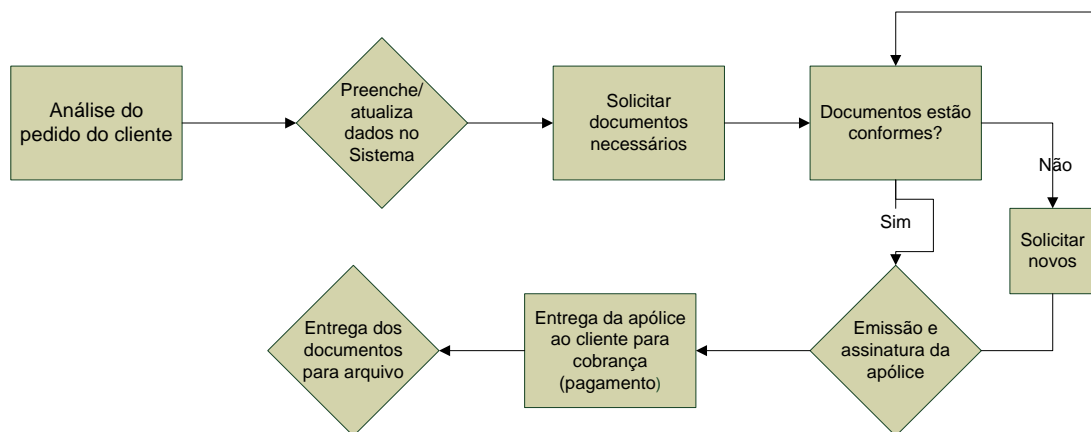


Figura 4 - Procedimentos para emissão da apólice

Segundo o Rodrigues (2009), as normas ISO focaliza no sistema de gestão, enfatizando a abordagem de processos, tornando as organizações mais eficientes.

Embora não tendo os processos de subscrição devidamente identificados, os procedimentos adotados tem como enfoque a melhoria do desempenho e da qualidade do serviço. O que se verifica na prática (através da observação) é o cumprimento desta diretrizes.

A Impar Seguros disponibiliza aos seus clientes o IPC – informações pré-contratuais legalmente previstas e as Condições Gerais do Seguro Automóvel. Estas informações disponibilizadas informam os utentes acerca dos direitos, deveres e responsabilidades da seguradora, do segurado, desde a compra do produto até ao pagamento das indemnizações em caso de ocorrência de eventuais sinistros.

Qualquer organização preocupada com a Gestão de Qualidade, terá que necessariamente primar pela qualidade de informações disponibilizadas. Estas informações devem ser claras e de fácil entendimento, evitando assim a indução a erros que possam comprometer a veracidade e a qualidade de todo um processo.

Na altura de contratualização do SORCA, a Impar exige um conjunto de documentos do tomador de seguro e do objeto que se pertence segurar. Esses documentos são o seguinte:

- Formulário titulado de Proposta de Seguro Automóvel
- Carta de condução

- Livrete do veículo (objeto)
- Título de propriedade

Esta proposta é constituída por informações muito detalhadas, tais como: dados do tomador se seguro, o objeto a segurar, do segurado (quando diferente do tomador), dados do contrato (início, modalidade e forma de pagamento, duração), etc. É através destas informações que é criada a Apólice de seguro. Todos os dados constantes nestes documentos, servem de base para calcular o prémio do seguro, cujo prémio simples é regulado por lei¹² (regulamento da tarifa do Seguro Obrigatório), estando sujeita também aos agravamentos¹³.

Quando os dados forem introduzidos no sistema, é feita a emissão da proposta do seguro que depois de aprovada é impresso a apólice de seguro que é posteriormente assinada pelo segurado e seguradora. É entregue ao segurado a apólice de seguro (contendo todas as informações fornecidas), as Condições Gerais e o recibo do pagamento do prémio.

O arquivo da subscrição do seguro contém a proposta do seguro, cópia do livrete, carta de condução, título de propriedade, IPC assinado pelo cliente, cópia da apólice e cópia do recibo. Devido a limitação de espaço no arquivo as apólices arquivadas não estão bem conservadas, o que dificulta por exemplo a sua localização quando necessária.

Exemplo cálculo de prémio de SORCA.

Dados do Objeto:

Marca: GEO

Modelo: Metro

Matrícula: ST-XX-XX

Tipo de Veículo: Particular

Cilindrada: 999

Nº Lugares: 5

Ano de Construção: 1993

¹² Aviso nº 9/2002 de 30 de Dezembro

¹³ Decreto-lei nº 88/97 de 31 de Dezembro – cap. II – artigo 9º

Peso bruto: 1470

Forma Automóvel: Fechada

Condutor Habitual: Carlos Mendes

Data nascimento do Condutor Habitual: 25-11-70

Carta condução e data de emissão: S-36.113/10-11-2005

Conforme a tabela da tarifa do SORCA esta viatura enquadra-se no **Grupo A** (até 6 lugares; Peso Bruto \leq 1600 Kg), **Categoria A1** (Utilização - particular; cilindrada <1000), cujo **Prémio Simples** é de **11.999\$00**.

1. **Prémio Simples (PS)** = 11.999\$00
2. **Fatores** = PS X Taxa Agravamento (ano fabrico maior que 8 anos)
 $= 11.999\$00 * 10\% = 1.200\00
3. **Encargos de Gestão** = (PS + Fatores) * Taxa Encargos de Gestão
 $= 13.199\$00 * 10\% = 1.320\00
4. **Custo da Apólice** = 100\$00
5. **Prémio Comercial (PC)** = 1+2+3+4 = 14.519\$00
6. **Imposto de Selo** = PC*3.5% = 512\$00
7. **Prémio Total** = 5+6 = 15.131\$00

O exemplo apresentado trata-se de um caso verídico, que de uma forma simples retrata aquilo que é feito automaticamente, querendo fazer compreender claramente a dinâmica do cálculo de um prémio de seguro automóvel.

Uma vez mais, vê-se claramente a importância da qualidade das informações ou dados apresentados na altura da contratualização do Seguro, visto que dela depende o devido enquadramento tarifário do objeto do seguro.

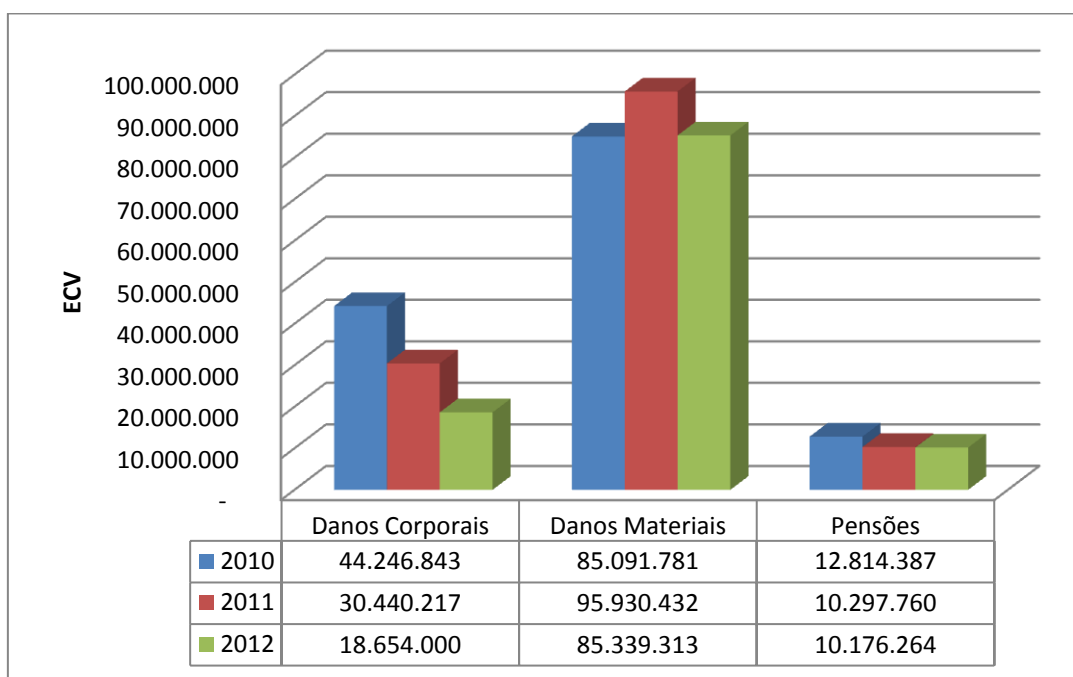
4.4 Sinistro SORCA

Segundo o disposto no capítulo III, do artigo 26º, nº 1 do Decreto-lei nº 17/2003 de 19 de Maio, o prazo máximo para participação do acidente à Seguradora é de 5 dias. O artigo 10º deste mesmo regulamento estipula que o capital do seguro tem um limite de

400.00ECV para danos materiais. O SORCA só garante cobertura a danos causados a terceiros.

Gráfico VII

Evolução dos custos com sinistro SORCA



Conforme dados disponibilizados, os custos com danos materiais são claramente superiores aos demais custos relacionados ao SORCA. Os danos corporais causados por sinistros incluem as despesas hospitalares, medicamentosas, cirúrgicas, médicas, etc., todas as despesas relacionadas ao tratamento do lesado.

Ao longo dos três anos em análise, os custos de sinistros relacionados aos danos corporais tem diminuído consideravelmente. Com objetivo de facilitar o acesso dos lesados aos serviços necessários à recuperação, e garantir que os seus direitos sejam salvaguardados, a Impar conta com diversos protocolos tanto nos hospitais centrais, como também em clínicas particulares e farmácias.

As pensões têm um carácter de proteção social intrínseco muito forte, porque constitui um meio de sobrevivência de muitos lesados.

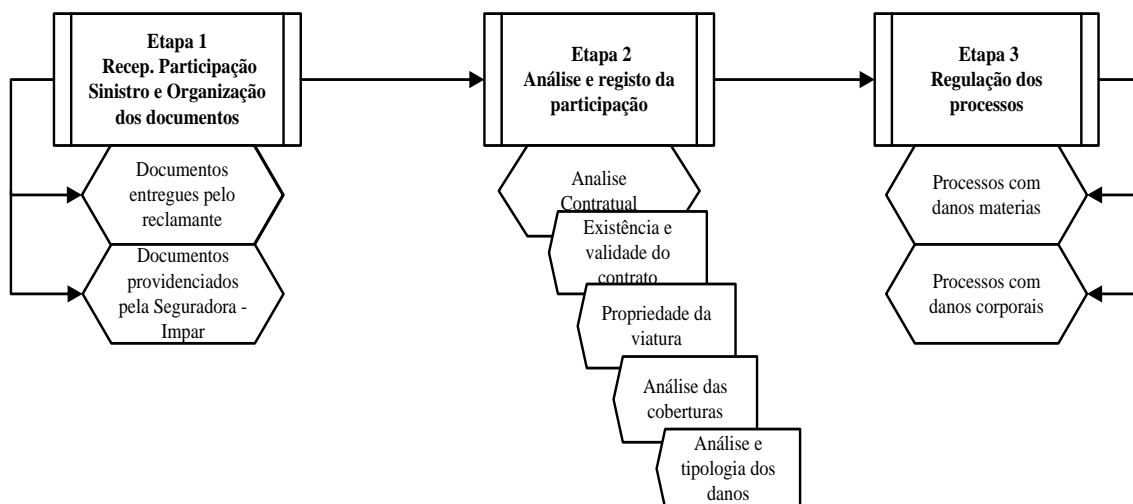


Figura nº 5 - Procedimentos de Regulação do SORCA

Todo o processo de regulação de sinistro automóvel é constituído por três importantes etapas, conforme o quadro acima descrito. A primeira etapa é resumida, essencialmente, pela participação do sinistro e identificação das pessoas seguras e dos objetos.

Na etapa seguinte é feita toda a análise do sinistro participado. O profundo exame contratual é a principal característica desta etapa. A análise da envolvente do acidente e a sua reconstituição é feita através do perito afeto a cada processo. A investigação destes sinistros é trabalhada com o máximo de rigor e transparência, para que sejam levantados e avaliados todos os danos inerentes. Depois de se ter verificado os danos é avaliado pelo perito a razoabilidade dos orçamentos de reparação apresentados para que, posteriormente, seja comunicada o valor de indemnização a pagar.

Conforme informações disponibilizadas, esta etapa é a mais morosa, o que poderá comprometer a celeridade de todo o processo de regulação do sinistro. A principal razão desta morosidade é o atraso na emissão dos documentos do acidente (incluindo provas claras das causas do acidente e danos dos dois veículos intervenientes) e a não assunção da responsabilidade do acidente pelo causador.

A última etapa é caracterizada, essencialmente, pela aceitação/liquidação do montante da indemnização a pagar ao lesado, desde que o processo esteja devidamente completo e favoravelmente despachado.

É de extrema importância que todo o processo de regulação do sinistro seja feito com o máximo de rigor e transparência, para que se possa garantir a qualidade do serviço e, principalmente, do contrato feito. De nada serve vender um produto/serviço, se esta não

tem a qualidade suficiente para fazer valer os direitos de quem os compra. A maior expectativa dos clientes relativamente ao Seguro é exatamente por ocasião de ocorrência de algum sinistro, porque é neste instante que este apercebe-se se os seus direitos são ou não garantidos.

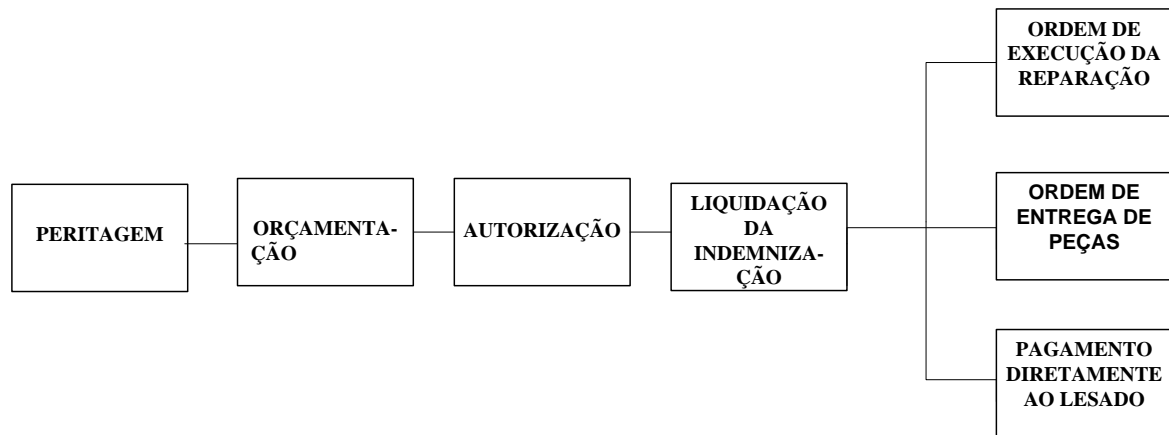


Figura nº 6 – Etapas do pagamento de indemnização

Nos procedimentos utilizados na regulação de sinistro, a partir do momento da peritagem, é feita a orçamentação dos danos da viatura. Essa orçamentação pode ser de reparação oficial e substituição de peças danificadas (ou apenas uma, conforme caso). Depois do orçamento aprovado é processado o recibo de indemnização e posteriormente a sua liquidação. A liquidação da indemnização pode ser feita através da ordem de reparação a favor da oficina (serviço de bate chapa, pintura ou colocação de peças, etc...), através da ordem de entrega das peças (casas de fornecimento de peças Auto), ou ainda diretamente ao lesado quando este mesmo paga os custos da reparação da viatura (devidamente comprovados através das faturas).

Todos os procedimentos descritos acima, retratam resumidamente como funciona os processos e etapas da regulação de sinistro. Como foi dito anteriormente a Impar ainda não tem implementado normas e gestão da qualidade, e os processos não estão definidos. Os procedimentos existentes tem sofrido melhorias, mas contudo, ainda existem fatores que de certa forma condicionam a qualidade do sistema.

Certamente, que, se os processos fossem claramente definidos e se fosse adotado um modelo de gestão da qualidade de todo sistema, seria possível uma melhoria considerável dos procedimentos e deteção de falhas que comprometeriam a satisfação dos clientes.

A regulação de Sinistro também é responsável pela gestão de pensões, que é regulada pelo Decreto-lei nº 86/78 de 22 de Setembro. Para uma maior e mais clara compreensão de como se processa o pagamento das pensões mais abaixo apresenta-se dois exemplos de cálculo da pensão.

Exemplo 1

Data de Início	Pensionista	Sinistrado	Data Nascimento	Idade	Parentesco	Salário Base ¹⁴	% Incapacidade	% de Provisão ¹⁵	Coeficiente ¹⁶	Provisão	Pensão*
01-09-2012	João Quirino	João Quirino	04-06-1961	51	Sinistrado	9000	58%	70%	16,976	744.363,6	3654

***Provisão**= Salário X % Incapacidade X % de Provisão X 12 X Coeficiente

***Pensão (mensal)** = Salário X % Incapacidade. X % de Provisão X Coeficiente

Conforme o exemplo acima, o pensionista é o próprio sinistrado. A determinação do coeficiente tem como base o parentesco (com o sinistrado) e a idade do pensionista (na altura da ocorrência do sinistro). O médico de especialidade é o responsável pela elaboração do relatório sobre a condição física do sinistrado e também propõe o grau de incapacidade do mesmo, contudo é a junta médica que define o grau de incapacidade, que pode ser igual ou não à proposta apresentada.

De acordo com a legislação vigente, este pensionista tem 70% (% de provisão) da retribuição base, uma vez que tem encargos familiares.

Exemplo 2

Data de Início	Pensionista	Sinistrado	Data Nascimento	Idade	Parentesco	Salário Base	% Incapacidade	% de Provisão ¹⁷	Coeficiente	Provisão	Pensão
01-03-2011	Núria Lopes	José L. Lopes	18-01-1994	17	Filha (o)	9000	100%	15%	6,466	104.749	1350
01-03-2011	Dina O. Lopes	José L. Lopes	03-03-1997	14	Filha (o)	9000	100%	15%	8,794	142.463	1350
01-03-2011	Manu J. Lopes	José L. Lopes	16-07-2004	8	Filha (o)	9000	100%	15%	12,79	207.166	1350
01-03-2011	Carla P. Lopes	José L. Lopes	09-07-2006	6	Filha (o)	9000	100%	15%	13,94	225.877	1350

¹⁴ Salário Base - 9000 Valor básico máximo atribuído por lei

¹⁵ % Provisão - Cap. II, Art.º 14, nº 2 - Decreto-lei nº 86/78 de 22 de Setembro

¹⁶ Coeficiente – Tabela I B.O nº 52 – 31 Dezembro de 1978 (Pensionistas de ambos os sexos)

¹⁷ % Provisão – Art.º29, B.O nº 37 de 22 de Setembro

Neste caso o sinistrado é pai dos pensionistas, e pelo fato deste ter falecido devido ao sinistro ocorrido, é atribuído 100% de incapacidade. Também é atribuído 15% da retribuição-base por cada filho do sinistrado.

4.5 Resseguro

A Impar atualmente trabalha entre outros, com as seguintes resseguradoras: Mapfre Re – Espanha; Scor Re – Espanha; R+V – Alemanha; Swiss Re – Suíça; Nacional Re – Espanha; Tranquilidade – Portugal; Sirius Re – Suécia; Munich Re – Alemanha.

O resseguro é o contrato pelo qual uma das partes, o ressegurador, cobre riscos cedidos por um segurador (ou por outro ressegurador), que portanto paga ao ressegurador o prémio correspondente à parte do risco que ele passa a cobrir.

Este tipo de contrato de partilha do risco assume uma importância indispensável na gestão do negócio das empresas de seguro, consequentemente na sua continuidade, estabilidade e capacidade financeira.

Conforme o sistema de participação os contratos de Resseguro podem ser divididos em Proporcional e Não proporcional.

“Os contratos são chamados de proporcionais porque o ressegurador participa em uma proporção determinada em todos e em cada um dos riscos cedidos.

Os contratos não proporcionais surgiram na necessidade, das companhias de seguros, de se proteger contra as consequências daqueles sinistros, cujo valor ou amplitude poderia comprometer sua capacidade financeira. O Ressegurador se compromete a indenizar o ressegurado de todos os sinistros ou grupos de sinistro cujos valores ultrapassem uma quantia previamente fixada, até um valor limite ”.¹⁸

Nos quadros que se seguem, estão representados os limites de capital pelos quais a IMPAR utiliza para subscrever os contratos de resseguro.

¹⁸ Citação: <http://www.fundacionmapfre.com.br/Portal/Fundacao/Arquivos/Download/Upload/901.pdf>

LIMITES DOS TRATADOS PROPORCIONAIS

Tratado	Limite EURO	Limite ECV
Viagem Viagem	222.000,00 €	24.478.830
Acidentes Pessoais	225.000,00 €	24.809.625
Incêndio e Diversos e Construções e Montagens	1.500.000,00 €	165.397.500
Transporte de Mercadorias	1.200.000,00 €	132.318.000
Responsabilidade Civil	250.000,00 €	27.566.250
Marítimo Cascos	800.000,00 €	88.212.000
Vida	500.000,00 €	55.132.500

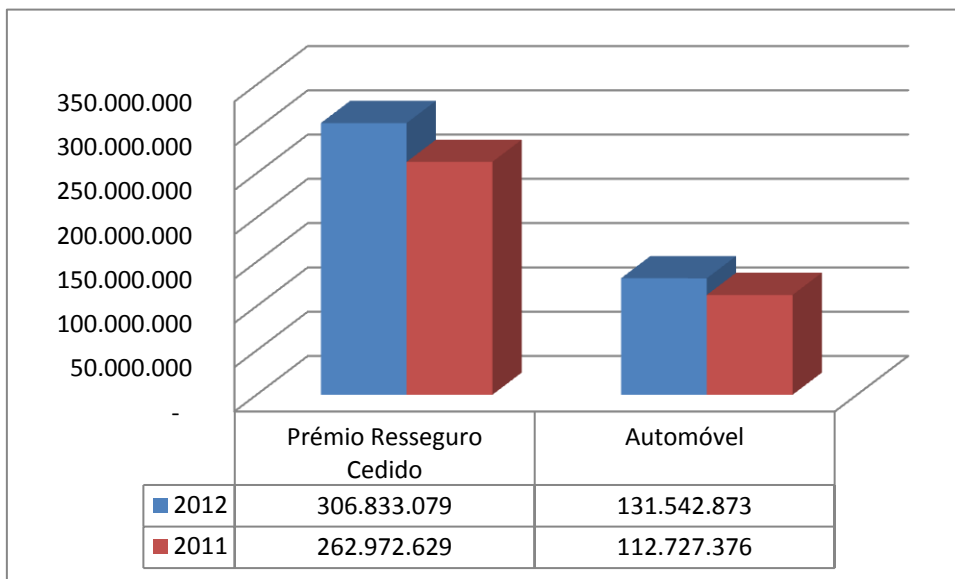
LIMITES DOS TRATADOS NÃO PROPORCIONAIS

TREATIES	LAYER	LIMIT €
CATASTROPHE XL (INCÊNDIO)		900.000 XL ¹⁹ 300.000
PERSONAL ACCIDENT XL (ACIDENTES PESSOAIS)		126.000 XL 21.000
MOTOR EXCESS OF LOSS (AUTOMÓVEL)	1st LAYER	160.000 XL 50.000
	2nd LAYER	630.000 XL 210.000
WORKMEN'S COMPENSATION (ACIDENTES TRABALHO)	1st LAYER	49.000 XL 35.000
	2nd LAYER	316.000 XL 84.000

¹⁹ XL – Excess of Loss (Excesso de perdas)

Gráfico VIII

Evolução do Resseguro de 2011 e 2012



O gráfico acima ilustra o desenvolvimento e a participação do prémio de resseguro cedido na Impar seguros. Nestes últimos dois anos houve uma evolução positiva tanto na sua totalidade como também no ramo Automóvel.

Para salvaguardar a continuidade da atividade seguradora, em caso de assunção de riscos bastantes elevados, e para garantir a qualidade dos contratos oferecidos ao tomador de seguro (segurado), bem como o devido pagamento de possíveis indemnizações em caso de algum sinistro a seguradora compartilha os riscos com uma entidade com capacidades económico-financeira suficiente que assegure os direitos dos seus segurados.

Se não fosse pela existência dessas entidades, as seguradoras não poderiam de forma alguma atender às necessidades de “segurar”, nem tão pouco garantir a proteção e salvaguardar os patrimónios dos seus clientes, quando estes tiverem um risco considerado elevado.

4.6 Tratamento das reclamações

A norma ISO 9001 é utilizada para quando a organização direciona os seus esforços para o aumento da satisfação dos clientes.²⁰

É obrigatória a existência de um livro de reclamação e esta deverá estar num lugar visível e de fácil acesso.

Recentemente foi desenhada na Impar um Fluxo de Registo e Tratamento das Reclamações , com intuito de melhorar a capacidade de resposta das reclamações dos cliente e mais rapidamente corrigir possíveis falhas. Mensalmente é produzido um relatório da gestão de reclamações, descriminando a tipologia das reclamações, prazo de resposta e resolução.

Todos os clientes têm acesso ao livro de reclamações. Para além disso, tem também disponíveis, nos balções de atendimento, uma ficha de reclamação.

O departamento comercial e do pós-venda é o responsável pela receção e tratamento das reclamações. Segundo as informações desse departamento, a maioria das reclamações dizem respeito aos processos de sinistro.

Também para medir o grau de satisfação dos clientes, para além da análise das reclamações é utilizado um questionário de satisfação, que tem como objetivo identificar os desvios de qualidade e implementar procedimentos de melhoria.

Quando ocorre uma situação de reclamação é aberto um processo e feito o devido registo. Seguidamente é analisado e tratado a reclamação. Depois de verificado e devidamente resolvido é feito a comunicação da resposta ao cliente.

Uma boa gestão de reclamação enfatiza a qualidade do serviço e pelo fato da Impar primar pela satisfação dos seus clientes, esta terá que apostar num processo que possa melhorar a rapidez na resolução dos problemas.

²⁰ RODRIGUES, Marcus V. – Accões para a qualidade da Qualidade. 2ª ed. Rio de Janeiro, 2006, p. 260

5 Enquadramento da amostragem estatística e aplicação de questionário

5.1 Definição da população alvo e processo de amostragem

A população alvo sobre o qual se pretende aplicar o inquérito por questionário são pessoas e/ou entidades possuidoras do Seguro obrigatório automóvel e frequentadoras dos balções da Impar Seguros.

De referir que não foi colocada nenhuma restrição relativamente ao sexo, lugar de residência, idade ou nível de escolaridade. Por causa da disparidade geográfica e pela dificuldade em aplicar o questionário a nível Nacional, optou-se pela aplicação apenas na Ilha de Santiago, e portanto as análises recaem apenas sobre este universo.

Com base no total de Apólices do SORCA (Ilha de Santiago) ativas de 5.525²¹, foi aplicado uma taxa de 5% para constituir uma amostra de 276 clientes da Impar. Os dados foram recolhidos através da aplicação face a face do questionário ao acaso e ao próprio titular do seguro. O questionário foi aplicado nas cidades da Praia (48%), Assomada (26%), São Domingos (8%) e Pedra Badejo (18%).

5.2 Estrutura do Questionário

O questionário utilizado no presente trabalho é constituído pelas seguintes partes:

- I. Atendimento e Imagem Organizacional;
- II. Produto (apenas o SORCA);
- III. Regulação de Sinistro (SORCA);
- IV. Conclusão.

Portanto, a primeira parte é contemplada com três questões relacionadas com a relação dos clientes para com a companhia, o motivo da escolha e da fidelização, bem como a avaliação do nível e qualidade do atendimento.

As perguntas que constituem a segunda parte abarcam tanto o produto SORCA, como também a legislação, a concorrência, a qualidade das informações prestadas e também os próprios conhecimentos daqueles que vendem o produto. Encontram-se também

²¹ 5.525 – Apólices ativas até Fevereiro de 2013

perguntas abertas para que o entrevistado possa exprimir mais livremente a sua opinião e permitir uma análise mais pormenorizada.

A terceira parte aborda perguntas apenas da regulação de sinistros SORCA, nomeadamente os danos, a peritagem e caracterização genérica deste departamento. Contudo salienta-se que como o inquérito é aplicado ao acaso poderão ser inquiridos clientes que nunca tiveram sinistro automóvel.

A última parte visa essencialmente analisar a satisfação geral e a intenção de permanência dos clientes na companhia.

5.3 Análise e interpretação de dados

A análise exploratória dos dados recolhidos foi feita através do programa estatístico SPSS 15.0.

Durante a recolha de dados, do total de 276 inquiridos, 261 revelaram ser clientes regulares e 15 não regulares, representando 94.6% e 5.4% respetivamente.

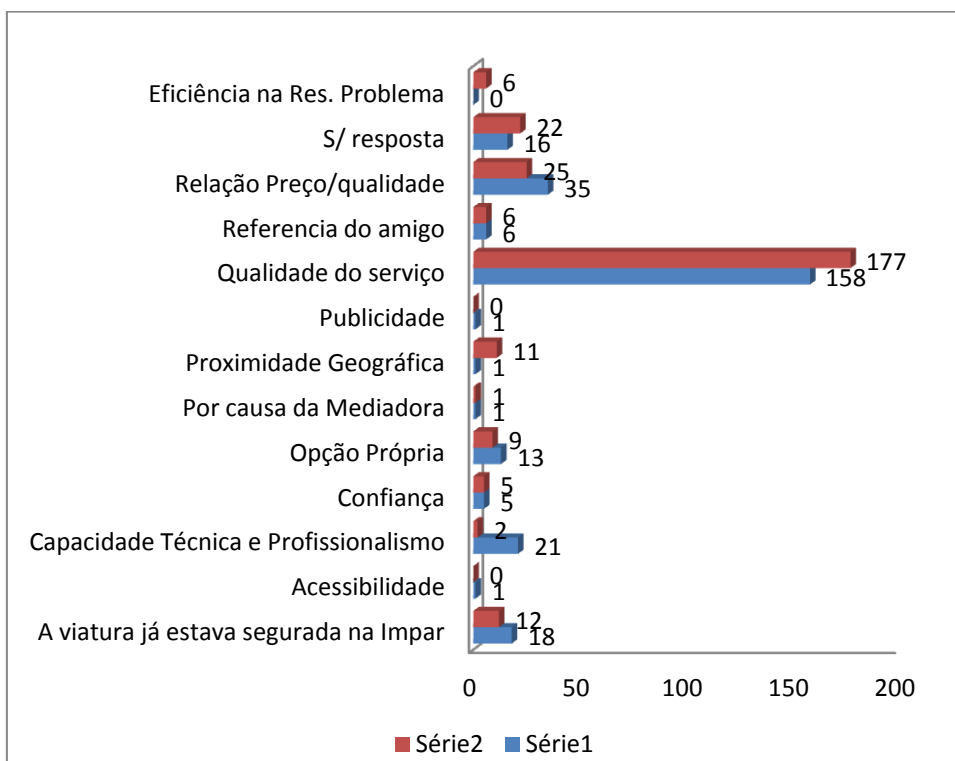
Cliente Regular

	Frequência	Percentagem
Sim	261	94,6
Não	15	5,4
Total	276	100

Pelo fato dos inquiridos serem clientes assíduos, dão maior tranquilidade e sustentabilidade relativamente á transparência e veracidade aos dados apresentados ao longo do questionário.

No gráfico abaixo observa-se que 158 e 177 dos inquiridos responderam que o motivo da escolha da Impar e do SORCA comercializado pela Impar foi a qualidade do serviço, que corresponde a 57% e 64%, respetivamente. A relação preço/qualidade foi o segundo maior motivo com 12.7% e 9.1% para escolha dos Serviços da Impar e do SORCA comercializado pela Impar.

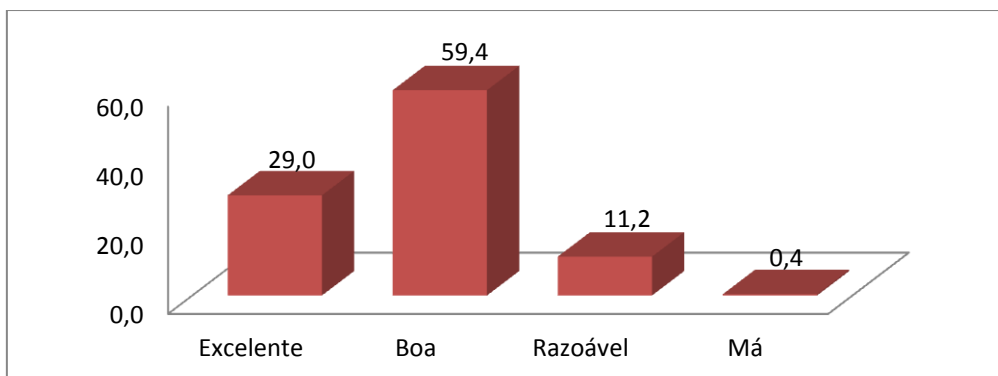
Motivo de Escolha da Impar Seguros (serie 1) e SORCA da Impar (serie 2)



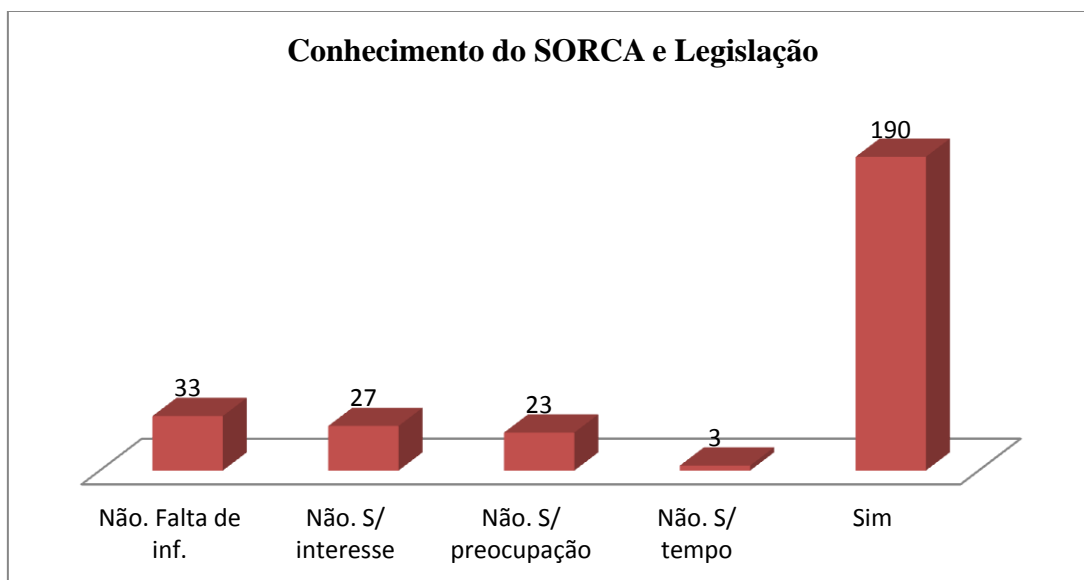
Portanto analisando os dados disponíveis, verifica-se que o cliente tem boa percepção da qualidade do serviço apresentado.

Observa-se que a nível da qualidade e disponibilidade referente ao atendimento, num universo de 276, 80 inquiridos classificam como excelente, 164 como boa, 31 como razoável e 1 como má, correspondendo a 29%, 59.4%, 11.2% e 0.4% respetivamente, como ilustrado no gráfico abaixo. É de realçar que a maioria dos inquiridos dizem estar bastante satisfeitos com o nível de atendimento nos balcões da Impar.

Qualidade de atendimento e disponibilidade



No gráfico abaixo, conforme se pode ver, a maioria dos inquiridos tem conhecimento sobre o produto SORCA bem como a legislação que o suporta (68.8%), os restantes alegaram não conhecer devido a falta de informação, tempo, interesse ou preocupação.



Pela observação dos dois quadros abaixo, pouco mais de 50% dos inquiridos são ou já foram clientes de ambas as seguradoras. Por sua vez, cerca de 61% afirmaram que não há diferenças no SORCA de ambas as companhias. No entanto cerca de 30% não sabem se há diferenças porque nunca foram clientes da Garantia.

É ou já foi Cliente da Garantia

	Frequência	Percentagem
Não	134	48,6
Sim	142	51,4
Total	276	100,0

Diferença entre SORCA da Impar e Garantia

	Frequência	Percentagem
Sim. Mais eficiência	1	0,4
Sim. Pgto sinistro lento na Impar	1	0,4
Sim. Maior eficiência na Garantia	3	1,1
Sim. Maior eficiência na Impar	4	1,4

Sim. No preço	4	1,4
Sim. Proc. Sinistro lento na Garantia	7	2,5
Sim. Qualidade	7	2,5
S/ resposta	82	29,7
Não	167	60,5
Total	276	100

O Seguro Automóvel é obrigatório e tem como finalidade salvaguardar os danos causados aos terceiros. Como se pode analisar no quadro abaixo, 62% dos inquiridos afirmaram que fariam o seguro mesmo que esse não fosse obrigatório (por causa das consequências de possíveis sinistros e consequentemente danos que podem ocorrer), cerca de 28% não o faria (devido a razões diversas) e os restantes 8% não souberam responder.

Compraria se não fosse Obrigatório?

	Frequência	Percentagem
Não. Devido a lentidão na resolução de problema	1	0,4
Não. Não beneficia os clientes	1	0,4
Sim. Pelo bom preço	1	0,4
Sim. Qualidade serviço	1	0,4
Não	4	1,4
Não. S/ necessidade	9	3,3
Não. Não compensa	12	4,3
S/ resposta	23	8,3
Não. S/ dinheiro	52	18,8
Sim. Pelos benefícios	172	62,3
Total	276	100

A qualidade das informações prestadas ao segurado é o fator chave que influencia a qualidade do serviço e principalmente do próprio contrato. Segundo a perceção dos inquiridos 179 classificaram como sendo boa as informações prestadas a quando da contratualização do seguro SORCA e apenas 7 classificam como má. Em termos da capacidade técnica que assegura a qualidade destas informações 170 classificam-na como boa e 1 como má.

		Colaboradores têm conhecimentos técnicos para garantir Qualidade das Informações				
		Muito Boa	Boa	Razoável	Má	Muito Boa
Qualidade Informações Pré-Contratuais Disponibilizadas	Boa	20	126	33	0	179
	Razoável	6	42	42	0	90
	Má	1	2	3	1	7
Total		27	170	78	1	276

Salienta-se que, como este inquérito foi feito ao acaso, nem todos os inquiridos tiveram sinistro automóvel. Conforme quadro, do total, 38.8% nunca tiveram sinistro, 42.8% tiveram 1 sinistro, 14.5% tiveram 2 e 1.5% tiveram 4 ou mais sinistro.

Número de sinistro

	Frequência	Percentagem
Não	107	38,8
Sim,1	118	42,8
Sim,2	40	14,5
Sim,3	7	2,5
Sim,4	3	1,1
Sim,5	1	0,4
Total	276	100

Comparando a quantidade de sinistro e dimensão dos danos, observa-se que a maioria dos inquiridos tiveram sinistro 1 sinistro e com poucos danos, seguido de indivíduos que tiveram 2 sinistros com danos médios.

		Dimensão dos Danos			Total
		Grande	Média	Pouca	
Número de sinistros	Sim,1	14	42	62	118
	Sim,2	2	23	15	40
	Sim,3	0	5	2	7
	Sim,4	1	1	1	3
	Sim,5	0	1	0	1
Total		17	72	80	169

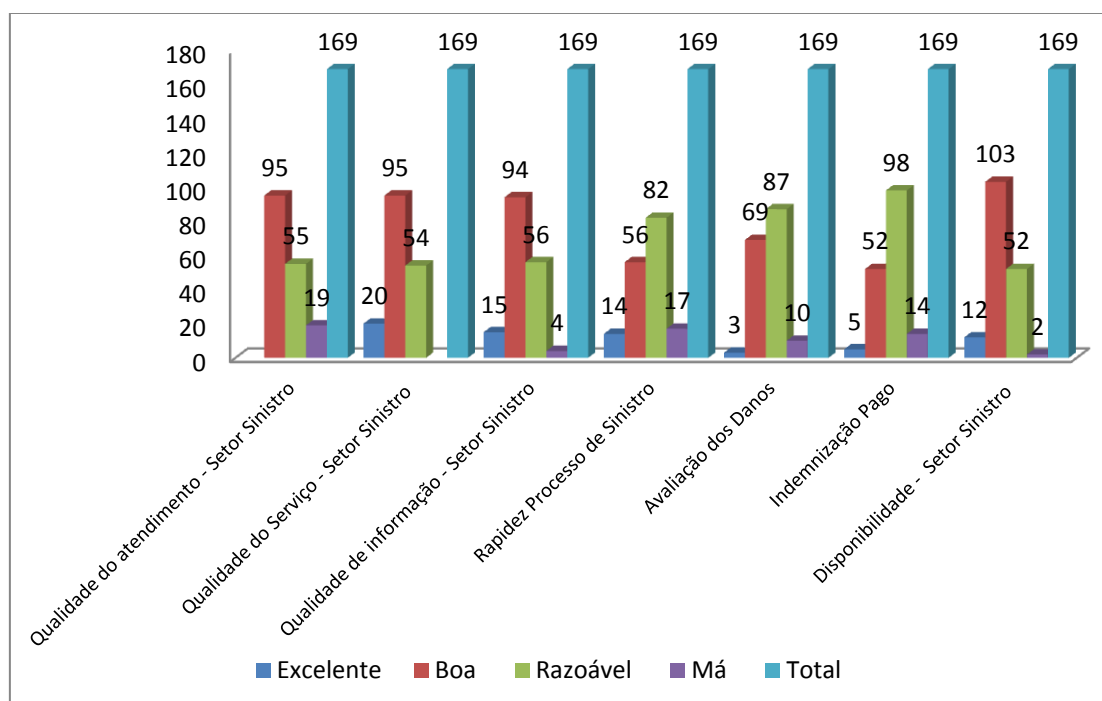
Conforme se pode observar no quadro abaixo, a prevalência maior recai sobre pessoas com apenas 1 sinistro que avaliaram a peritagem como razoável. De Salientar que a peritagem é uma área bastante sensível da Regulação de sinistro, uma vez que o perito quase nunca está presente no local do acidente quando este ocorre e a reconstituição do acidente muitas das vezes não acontece exatamente como relatam os intervenientes. Portanto o perito terá que ser imparcial ao fazer a avaliação dos danos, para que esta seja feita de forma justa para ambos os lados. A maioria dos inquiridos avaliara como sendo razoável a peritagem dos danos do sinistro.

		Avaliação Qualidade Peritagem			Total
		Boa	Razoável	Má	Boa
Número de sinistro	Sim,1	53	54	11	118
	Sim,2	10	29	1	40
	Sim,3	3	3	1	7
	Sim,4	1	2	0	3
	Sim,5	0	1	0	1
Total		67	89	13	169

Conforme se analisa no gráfico, a maioria dos inquiridos avaliaram como boa, a qualidade de atendimento, qualidade do serviço, qualidade das informações e a disponibilidade dos colaboradores do departamento de sinistro. Contudo a rapidez do

processo de sinistro, avaliação dos danos e a indemnização paga é classificado como sendo razoável.

Caracterização do setor de sinistro



Observando a interação entre a satisfação global e a recomendação do SORCA, verifica-se que há uma relação direta entre os dois itens analisados, ou seja, quanto mais satisfeitos maior é o grau de recomendação.

Do total de 276 inquiridos, 82% estão satisfeitos com o serviço prestado pela Impar e os restantes 18% classificam como razoáveis a satisfação global. Relativamente à recomendação do SORCA, 93% dos inquiridos o recomendaria.

		Recomendaria SORCA da Impar		Total
		Sim	Não	Sim
Satisfação Global do Serviço da Impar	Excelente	62	0	62
	Boa	158	5	163
	Razoável	37	14	51
Total		257	19	276

Analisando a satisfação e a continuação/fidelização do cliente conforme quadro abaixo, dos 82% dos inquiridos satisfeitos com o serviço, 211 continuariam a utilizar o SORCA

da impar, 4 não continuaria e 10 talvez. Em termos globais 81.5% dos inquiridos continuariam a utilizar o SORCA, 5% não continuaria e 13% talvez.

		Continuaria a Utilizar o SORCA da Impar			Total
		Sim	Não	Talvez	
Satisfação Global do Serviço da Impar	Excelente	59	1	2	62
	Boa	152	3	8	163
	Razoável	14	11	26	51
Total		225	15	36	276

5.4 Síntese Conclusiva

Qualquer análise a ser feita neste estudo, terá como base a amostra extraída da população dos clientes da ilha de Santiago, onde se aplicou o inquérito por questionário.

De salientar que não se utilizou uma amostra maior devido a nossa disposição geografia, e pelo fato que não ter encontrado, em cada região, pessoas que pudessem atempadamente aplicar os questionários.

A avaliação da satisfação dos clientes no que tange à qualidade dos serviços prestados pela Impar permitiu verificar uma elevada satisfação global dos inquiridos com os respetivos serviços. De salientar um bom desempenho dos colaboradores no que diz respeito ao atendimento (tanto ao nível comercial com também no setor de sinistro), a qualidade das informações pré-contratuais e ao conhecimento técnicos destes colaboradores.

Verifica-se que a maioria dos inquiridos escolheu os serviços e o SORCA comercializado pela Impar devido à qualidade do serviço prestado. Pouco mais da metade dos entrevistados são ou já foram clientes da Garantia e quase todos são da opinião que não tem diferenças no SORCA das duas companhias.

Relativamente á regulação de sinistro, a qualidade do serviço e da informação e a disponibilidade receberam nota positiva. Todavia itens como rapidez do processo de sinistro, avaliação dos danos e a indemnização foram qualificados maioritariamente como razoáveis.

6 Conclusão

A qualidade é um fator de decisão importantíssimo nas empresas. Desde os primórdios da civilização a qualidade influenciou a escolha dos utentes e, desde então, busca-se alcançar um patamar de excelência e uma satisfação plena. Tem-se vindo a assistir, atualmente, uma grande aposta na qualidade da prestação de serviços, trazendo benefícios tanto para a empresa como para o consumidor.

Toda gestão da qualidade só será bem-sucedida se tiver o envolvimento e participação de todos os funcionários e é um processo de melhoria contínua. Desta forma, faz parte das competências dos *front* e *back office* a transmissão de informações fidedignas e claras, para que se possa garantir a qualidade dos contratos e evitar assim possíveis transtornos.

A qualidade dos contratos do SORCA, não se centra única e exclusivamente na altura da contratualização dos seguros, mas também na eficiência na resolução de problemas e, principalmente, na rapidez e transparência na regulação de sinistros.

A regulação de sinistro é a área onde se centra o maior número de reclamações dos clientes da Impar, isto porque este processo também depende de agentes externos (polícia e outros intervenientes do acidente), o que pode influenciar na rapidez de todo processo.

As empresas seguradoras trabalham, essencialmente, com a assunção de riscos, e para que este serviço seja prestado com a máxima qualidade, é indispensável uma política de melhoria continua, especialmente no seguro Automóvel. Pelo fato deste ultimo ser de carater obrigatório em Cabo Verde, para que o cliente tenha preferência por uma das seguradoras do mercado é essencial apostar cada vez mais na qualidade do contrato oferecido.

O mercado segurador Cabo-verdiano é pequeno e disputado por duas Seguradoras (Impar e Garantia) e o nível de competitividade é bastante alto. Sendo assim, cada uma tenta de melhor forma atender às necessidades dos seus clientes e conquistar outros novos.

De uma forma geral, pode-se concluir que a qualidade dos contratos de seguros da Impar do SORCA é boa. No entanto, ainda persistem algumas "lacunas" que podem

comprometer todo sistema do processo dos seguros, tais como o tardio envio dos documentos pelas autoridades policiais para que se possa dar andamento, com celeridade exigida, ao processo de sinistro e quase inexistência de provas claras que identifiquem as circunstâncias e danos dos veículos intervenientes. Todavia, conforme informações recolhidas, a Impar tem feito grandes esforços com vista a melhorar e a servir os seus clientes especialmente na regulação de sinistros.

6.1 Limitação do estudo e recomendações para trabalhos futuros

O presente trabalho apresenta limitações, que podem tornar-se desafios para uma investigação futura. A principal limitação está relacionada com a dimensão da amostra, que condicionou a análise mais extensiva a perceção dos clientes da performance organizativa da Impar, e a forma como esta se interage com os mesmos. Assim sendo, deverá ser realizada a replicação deste estudo numa mostra maior abrangendo todo território nacional, para que as conclusões sejam também a um nível mais alargado e com mais condimentos.

Espero poder direccionar os meus estudos posteriores sobre este mesmo tema, visto que a qualidade é e continuará a ser a palavra do momento e constitui assim um assunto inesgotável.

BIBLIOGRAFIA

António, Nelson Santos e Teixeira, António, (2007), Gestão da Qualidade – De Deming ao modelo de excelência da EFQM, Edições Sílabo, Lisboa.

Gronroos, Christian, (2004), Marketing Gerenciamento e Serviços, 3ª Tiragem, Editora Campus, Brasil.

Pinto, Abel e Soares, Isabel (2008), Sistemas de Gestão da Qualidade- Guia para a sua Implementação, Edições Sílabo, Lisboa.

Pires, A. Ramos, (2004), Qualidade-Sistemas de Gestão da Qualidade, 3ª Edição, Edições Sílabo, Lisboa.

Rodrigues, Marcus Vinicius, (2006), Acções para a Qualidade, 2ª Edição, Qualitymark, Brasil.

Cabo Verde. Assembleia da República - Decreto-lei nº 17/2003, de 19 de Maio.

Cabo Verde. Assembleia da República - Decreto-lei n.º 88/97, de 31 de Dezembro.

Cabo Verde. Assembleia da República - Aviso n.º 01 /2001, de 26 de Março

Cabo Verde. Assembleia da República - Aviso n.º 5/98, de 21 de Dezembro.

Cabo Verde. Assembleia da República – Suplemento ao Boletim oficial de Cabo Verde nº 37 – 22 de Setembro de 1978.

APÊNDICE

APÊNDICE I - Questionário de satisfação dos Clientes

QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Nota Introdutória: O presente questionário enquadra-se na parte prática da monografia que tem como tema: **Avaliação da Qualidade de contrato Seguros – Ramo SORCA**. Tem como objetivo avaliar a satisfação dos clientes tanto a nível do serviço prestado, como também na qualidade do contrato apenas do **SORCA (Seguro Obrigatório Responsabilidade Civil Automóvel) da Impar**.

I. ATENDIMENTO E IMAGEM ORGANIZACIONAL

1. É cliente regular da Impar?
 - a. Sim
 - b. Não
2. Qual o Principal motivo da escolha da Impar Seguros?
 - c. Relação Preço/qualidade
 - d. Qualidade do serviço
 - e. Capacidade Técnica e profissionalismo
 - f. Outro? _____
3. Qualidade do atendimento (simpatia e rapidez) e disponibilidade?
 - a. Excelente
 - b. Boa
 - c. Razoável
 - d. Má

II. PRODUTO (APENAS O SORCA – Seguro Automóvel)
--

4. Conhece o produto SORCA e a sua legislação?
 - a. Sim
 - b. Não. Porquê? _____
5. O SORCA é um produto regulamentado por lei e deve ser uniforme para ambas as seguradoras. É ou já foi cliente da Garantia (no SORCA)?
 - a. Sim
 - b. Não
6. Sente alguma diferença entre o SORCA da Garantia e IMPAR?
 - a. Sim. Qual? _____
 - b. Não
7. Porquê escolheu o SORCA da Impar?
 - a. Qualidade do serviço
 - b. Relação Preço/Qualidade
 - c. Proximidade Geográfica
 - d. Eficiência na Resolução de problema
 - e. Outro _____
8. Compraria esse produto se não fosse obrigatório?
 - a. Sim. Porquê? _____
 - b. Não. Porquê? _____

9. Qual a sua avaliação sobre a Qualidade da Informação Pré Contratuais disponibilizada na altura da contratualização do SORCA – Seguro Automóvel?
 - a. Boa
 - b. Razoável
 - c. Má
10. Na sua opinião os colaboradores têm conhecimentos técnicos suficientes para garantir a Qualidade das informações prestadas do SORCA - Seguro Automóvel?
 - a. Muito boa
 - b. Boa
 - c. Razoável
 - d. Má

III. REGULAÇÃO DE SINISTRO (SORCA - Seguro Automóvel)
--

11. Já teve algum sinistro automóvel? Quantos?
 - a. Sim
 - b. Não
12. Qual foi a dimensão dos danos?
 - a. Grande
 - b. Média
 - c. Pouca
13. Qual a sua avaliação sobre a Qualidade da peritagem feita aos danos do sinistro Automóvel - SORCA?
 - a. Boa
 - b. Razoável
 - c. Má
14. Qual o nível da Qualidade de atendimento no setor de sinistro?
 - a. Boa
 - b. Razoável
 - c. Má
15. Como caracteriza a Impar em termos de Regulação de sinistro:

	Excelente	Boa	Razoável	Má
Qualidade do serviço				
Qualidade Informação				
Rapidez do proc. Sinistro				
Aval. Dos Danos				
Indeminização paga				
Disponibilidade				

IV. CONCLUSÃO

16. Satisfação Global dos serviços prestados pela Impar Seguros
 - a. Excelente
 - b. Boa
 - c. Razoável
 - d. Má
17. Recomendaria o SORCA da Impar a outras pessoas/entidades?
 - a. Sim
 - b. Não
18. Tendo em conta a sua experiencia atual, pensa continuar a utilizar este produto na Impar Seguros?
 - a. Sim
 - b. Não
 - c. Talvez

ANEXOS

ANEXO I – CONTRATO DO SORCA DA IMPAR

Ramo: AUTOIMPAR

Apólice 47701450 Acta 0

Nº Cliente 0700059545 Pág 1 de 1

Data Apólice 10-02-2012

Companhia:

IMPAR - Companhia CaboVerdiana de Seguros, SARL

Av. Amílcar Cabral - C.P. 469 Telf. 2603120/2603127

Praia E-Mail: comercial@impar.cv

Tel-Fax: 2603120/27/34 - 9564525 - 2613765

NIF-NPC: 200491377-297/920101

Segurado:

Aleida Baptista Andrade

Terra Branca

Praia

C.P. Nº 469 - A/C Impar

SANTIAGO

IMPAR

Condições Particulares:

Cobertura(s):

Capital: Objecto(s)/Pessoa(s) Coberto(s):

Responsabilidade civil danos materiais		400.000 ECV Zhej Baccio CMP - 65/2012			
Coberturas: Nos termos da legislação vigente - Decreto-Lei nº 17/2003 de 10 de Fevereiro.					
Responsabilidade civil danos corporais		Ilimitado. Zhej Baccio CMP - 65/2012			
Coberturas: Nos termos da legislação vigente - Decreto-Lei nº 17/2003 de 10 de Fevereiro.					
Início do Seguro	Duração	Forma de Pagamento	Cobrador	Mediador	Corretor
10/02/2012 - 8:18:57	Ano e seguintes	Trimestral	0700000074	0700000074	0700000074
Recibos seguintes: Nos dias 10 de Agosto, Novembro, Fevereiro, Maio, ou no próximo dia válido, de cada ano, de 2.352 ECV acrescidos dos encargos legais. A falta de pagamento do prémio na data do vencimento constitui o tomador do seguro em mora, com a obrigação de pagar os correspondentes juros. Decorridos 15 dias após a data de vencimento o contrato é automaticamente resolvido.					
Outras cláusulas aplicáveis:					
Recibo Nº	Validade	Valor	Selos Legais	Total a Pagar	
1320706370	09-08-2013 8:18:57	2.352 ECV	83 ECV	2.435 ECV	
Cada cobertura é regulada de acordo com as respectivas condições contratuais aplicáveis, prevalecendo as particulares sobre as especiais e estas sobre as gerais.					

O presente contrato é efectuado com base na proposta do Exmo. Segurado e regula-se pelas Condições Particulares nele expressamente referidas e pelas Condições Gerais e Especiais anexas.



Praia, 10 de Fevereiro de 2012
A SEGURADORA,

Apólice	Acta
47701450 / 0	

Página: 1 de 1

Ramo: AUTOIMPAR
Segurado: 0700059545
Aleida Baptista Andrade
Morada: Terra Branca
Praia
C.P. Nº 469 - A/C Impar
SANTIAGO
IMPAR

Condições Particulares:

Objecto(s) Coberto(s):

Zhei Baccio CMP - 65/2012

Marca	Zhei Baccio
Modelo	Zhei Baccio
Matrícula	CMP - 65/2012
Tipo veículo	Motociclo / Scooter
Utilização veículo	Particular
Cilindrada	50
Nº lugares	2
Ano construção	2012
Peso bruto	100
Grupo SORCA	E1 - Veículo de 2/3 rodas até 50 cc
Transporte passageiros caixa aberta	Não
Transporte colectivo passageiros	Não
Viatura bombeiros voluntários/municipais	Não
Abastecimento de água à população	Não
Condução habitual	Aleida Baptista Andrade
Data nascimento condutor habitual	10-Nov-1987
Nº carta condução	CMP - 65/12
Data emissão carta de condução	3-Fev-2012
Proprietário	Aleida Baptista Andrade
Usufrutuário	Aleida Baptista Andrade

IMPAR - Companhia CaboVerdiana de Seguros, SARL
Praia, 10 de Fevereiro de 2012

ANEXO II – PROPOSTA DO SORCA DA IMPAR

PROPOSTA DO SEGURO OBRIGATÓRIO DE RESPONSABILIDADE CIVIL AUTOMÓVEL	NOVO..... <input type="checkbox"/> ALTERAÇÃO.... <input type="checkbox"/>	Proposta Nº <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>											Apólice Nº <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>										
Cobrador Nº <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"></table> Mediador Nº <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"></table>		RECEPÇÃO Assinatura _____ Data ____/____/____																					
É OBRIGATÓRIA A RESPOSTA A TODOS OS QUESITOS																							
"O Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel rege-se pelo Decreto-Lei 17/2003 de 10 de Fevereiro pela Apólice Uniforme, aprovado pelo aviso do BCV Nº 4/98 de 21/12/1998 e pelo Regulamento de Tarifa aprovado pelo Decreto - Lei 88/1997 de 31/12/1997."																							
PROPONENTE																							
Nome																							
Morada																							
Localidade		Telefones																					
Local de Cobrança																							
INDIVIDUAIS		EMPRESAS																					
Data Nascimento: ____/____/____ - B.I.		Actividade Económica																					
Nº Contribuinte		Nº Pessoa Colectiva																					
CONDUTORES HABITUAIS																							
Nome	Data Nascimento	Nº Carta Condução	Data Carta Condução																				
DO CONTRATO																							
Início / Alteração Do Seguro	Duração do Contrato 1 Ano e Seguintes Temporário Dias		Forma de Pagamento Anual Semestral Trimestral																				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
Forma de Cobrança:	* Desconto Bancário <input type="checkbox"/>	Cobrador <input type="checkbox"/>	Balcão da Seguradora <input type="checkbox"/>																				
*Favor anexar Documento de Autorização devidamente assinado e endereçado ao Banco																							

VEÍCULO À SEGURAR			
<input type="checkbox"/> Veículo		<input type="checkbox"/> Frota	
<input type="checkbox"/> Transporte Matérias Perigosas			
CATEGORIA / TIPO VEÍCULO		REBOQUE	
<input type="checkbox"/> Ligeiro <input type="checkbox"/> Pesado <input type="checkbox"/> Ambulância <input type="checkbox"/> Máquina Industrial <input type="checkbox"/> Veículo Agrícola <input type="checkbox"/> Motociclo/Scooter <input type="checkbox"/> Tractor não Agrícola	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">MARCA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">MODELO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">MATRÍCULA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">ANO CONSTRUÇÃO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">CILINDRADA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">PESO BRUTO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">TARA</div>	<input type="checkbox"/> Carga <input type="checkbox"/> Carga ou Passageiros <input type="checkbox"/> Matrícula <input type="checkbox"/> Peso Bruto <input type="checkbox"/> Ano Fabrico <input type="checkbox"/> Modelo	
USO		TRANSPORTE	FORMA
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Particular <input type="checkbox"/> Aluguer <input type="checkbox"/> Táxi <input type="checkbox"/> Rent-a-Car <input type="checkbox"/> Instrução <input type="checkbox"/> Colectivo Passageiros </div> <div> <input type="checkbox"/> Bombeiro <input type="checkbox"/> Abastecimento Água <input type="checkbox"/> Oficial <input type="checkbox"/> Corpo Diplomático </div> </div>		<input type="checkbox"/> Passageiros até ____ lugares <input type="checkbox"/> Carga/Passag até ____ lugares <input type="checkbox"/> Só Carga	<input type="checkbox"/> Fechada <input type="checkbox"/> Aberta <input type="checkbox"/> Mista
OUTROS DADOS			
O Seguro a efectuar é transferência? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO <small>(Se sim é obrigatório a apresentação do Certificado de Tarificação)</small>			
Tem outros Seguros do Ramo Automóvel? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO			
Em quantos acidentes participou nos últimos 2 anos? _____			
Assinale a qualidade em que segura o veículo <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Proprietário</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Usufrutuário</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Adquirente c/ reserva de</div> </div>			
Declaração do Proponente			
"Declaro ter respondido com toda a exatidão, nada tendo ocultado que possa induzir em erro a IMPAR, na apreciação dos riscos cujo seguro proponho, ficando ciente que todos os quesitos influem na aceitação ou condições do Contrato. Mais declaro ainda, que não será da responsabilidade da Companhia a Regulação dos sinistros ocorridos antes desta data." _____, _____ de _____ de 201____			
O Proponente _____			
RESERVADO A IMPAR			
Aceitação _____			
O Empregado (Nome legível) _____			

ANEXO III – IPC DA IMPAR

Seguro de Seguro de Responsabilidade Civil Automóvel (SORCA)

Informações pré-contratuais legalmente previstas

Seguradora

ÍMPAR - Companhia Caboverdiana de Seguros, SARL

O que cobre o (SORCA)?

Este seguro tem carácter obrigatório.

Contratando este seguro ficarão cobertos, no âmbito do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel (SORCA), os danos materiais e corporais que o seu veículo provocar a terceiros nos termos do D.L. 17/2003, de 10 de Fevereiro e da respectiva apólice uniforme aprovada pelo Banco de Cabo Verde.

No SORCA não existem capitais mínimos, mas sim capitais máximos.

Os limites de capitais seguros no SORCA são:

- Danos Materiais: 400.000\$00 (apenas os danos directamente provocados pelo acidente)
- Danos Corporais: sem limite

Se um sinistro em que o seu veículo for culpado provocar danos ou lesões corporais e morte da pessoa (s) lesada (s), a indemnização devida no âmbito do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel (SORCA), será feita nos termos do artº. 30º. do DL 17/2003 de 10 de Fevereiro e do Decreto 86/78 de 22 de Setembro, cobrindo:

Prestações em espécie: prestações de natureza médica, cirúrgica, farmacêutica, hospitalar e outras que sejam necessárias e adequadas ao restabelecimento do estado de saúde e da capacidade de trabalho ou de ganho do lesado.

Prestações em dinheiro: indemnização por incapacidade temporária absoluta ou parcial para o

trabalho; pensão vitalícia correspondente à redução na capacidade de trabalho ou de ganho, em caso de incapacidade permanente; pensões aos familiares do lesado; despesas de funeral no caso de morte, que assumem a natureza de uma prestação única;

As prestações em espécie referidas no número anterior poderão ser efectuadas em serviços e instalações próprios da seguradora, ou por aqueles contratados, não podendo ser negado ao lesado o direito a escolher outras entidades que prestem esses serviços;

Para efeitos de cálculo das indemnizações em dinheiro, por incapacidade temporária ou permanente e morte, o limite máximo de salário seguro é de 9.000\$00 (nove mil escudos) mensais e 300\$00 diários.

Em caso de acidentes simultâneos de viação e de trabalho o lesado poderá escolher qualquer uma das seguradoras implicadas para regular o sinistro, não podendo, contudo, haver cumulação de indemnização.

Quais são as minhas obrigações antes de celebrar o contrato?

Antes da celebração do contrato deve prestar com lealdade e exactidão todas as informações que sejam importantes para a avaliação do risco e informar sobre as circunstâncias do seu conhecimento que possam agravar o risco.

Se, intencionalmente, ocultar informações ou prestá-las de forma inexacta ou com má-fé a seguradora pode anular o

contrato, remetendo-lhe uma simples declaração. Nestes casos a seguradora não está obrigada a cobrir o sinistro entretanto ocorrido e terá direito a ser reembolsada das indemnizações pagas e a receber de si o prémio devido até ao fim do contrato.

No caso de não ter ocultado informações de má-fé ou de tê-las prestado de forma inexacta, a seguradora pode propor novas condições de prémio para o seguro e caso não as aceite dentro do prazo determinado pela seguradora, não inferior a 15 dias, o contrato pode ser anulado.

Se ocorrer um sinistro antes da anulação ou correcção do contrato a indemnização é reduzida proporcionalmente em função do prémio pago e do que deveria ter sido pago se o risco tivesse sido exactamente declarado. A indemnização poderá até nem ser paga se a seguradora provar que nunca aceitaria o seguro, se tivesse sido correctamente informado sobre o risco.

O que não está coberto?

O SORCA não cobre as situações previstas no artº. 8º. do DL 17/2003, de 10 de Fevereiro, nomeadamente:

- Os danos e prejuízos de qualquer espécie, sofridos pelo condutor, segurado, proprietário, legítimos detentores e condutores do veículo e pessoas sujeitas a obrigação de segurar;
- Os danos sofridos pelos representantes legais das pessoas colectivas ou sociedades responsáveis pelo acidente, quando no exercício das suas funções;
- Os danos no próprio veículo; os danos causados nos bens transportados no veículo seguro, quer se verifiquem durante o transporte, quer durante as operações de carga e descarga, excepto se o veículo se dedicar ao

transporte colectivo de mercadorias;

- Os danos causados a terceiros em consequência de operações de carga e descarga;
- Os danos causados directa ou indirectamente por explosão, libertação de calor ou radiação, devidos ao risco atómico, aceleração artificial de partículas ou radioactividade;
- Os danos causados aos **passageiros, quando transportados em contravenção com o Código de Estrada;**
- Quaisquer danos decorrentes da realização de provas desportivas e respectivos treinos, salvo existindo seguro especial para este risco;

Sem prejuízo das exclusões antes referidas, o SORCA também não cobre:

- Os danos causados ao cônjuge, ascendentes, descendentes e adoptados do condutor, do segurado, do proprietário, dos legítimos detentores e condutores do veículo seguro e das pessoas sujeitas a obrigação de segurar, nos termos da lei;
- Os danos provocados a outros parentes ou afins até ao 3º grau de linha colateral do condutor, proprietário do veículo, segurado ou das pessoas sujeitas a obrigação de segurar, **quando com elas coabitem ou vivam a seu cargo;**
- Os danos sofridos pelas pessoas transportadas gratuitamente no veículo, salvo nos termos gerais de direito pelos danos que o condutor/proprietário culposamente causar a essas pessoas e os acidentes imputáveis ao próprio lesado ou a terceiro ou quando resultantes de causa de

força maior estranha ao funcionamento do veículo seguro.

Qual é a duração do Contrato?

O SORCA começa por vigorar na data de início indicada nas Condições Particulares, por um período de um ano. No final desse período o contrato é automaticamente renovado por períodos de 1 ano, caso não seja manifestado por uma das partes o interesse em terminar o seguro. Este interesse terá de ser manifestado por escrito com a antecedência de 30 dias em relação ao fim da anuidade contratual.

O não pagamento do seguro até à data limite de pagamento determina a não renovação ou a resolução automática do contrato.

O contrato pode ainda ser livremente resolvido pelo Cliente ou pela ÍMPAR, desde que por Justa Causa.

Qual é o valor do prémio a pagar?

O valor a pagar pelo seguro depende das características individuais de cada pessoa (idade e anos de carta) e do veículo (peso, cilindrada, tipo de serviço que presta, de acordo com o regulamento da tarifa, DL 88/97 e o Aviso 09/2002 do BCV

Como e onde posso pagar o Seguro?

O valor do seu seguro poderá ser pago Anual, Semestral ou Trimestralmente, nestes últimos casos com um agravamento de 2% e 4% respectivamente.

O prémio do seguro pode ser pago através dos balcões da ÍMPAR, da rede de mediadores da Companhia, por transferência bancária, por débito bancário e através da rede Vinti 4.

Quais as consequências do não pagamento do Prémio?

A falta de pagamento do prémio ou das fracções convencionadas do mesmo, na data do seu vencimento, constitui o tomador do seguro em mora, com a obrigação de pagar os correspondentes juros, à taxa legal anual de 8%.

Decorridos 15 dias após a data do vencimento do prémio ou fracção devida, o contrato é automaticamente resolvido.

O custo do seguro pode ser agravado ou reduzido em função da ocorrência de acidentes (sinistros)?

Sim. O SORCA premeia os bons condutores com um desconto único de 30% caso não tenham sinistros comunicados, pagos ou provisionados, durante 2 ou mais anos de duração do contrato.

Se tiver numa anuidade 1, 2, 3, 4 e mais de 4 sinistros, o prémio do seu seguro sofrerá um agravamento de 15%, 30%, 45%, 100%, respectivamente.

E se tiver um acidente, o que devo fazer?

Se tiver um acidente deve participar à polícia e solicitar que se desloque ao local do acidente e à seguradora no prazo de cinco dias a contar da data de ocorrência.

Se não cumprir o prazo estabelecido para participação, a seguradora não será responsável pelas consequências da participação tardia, podendo o segurado, no caso do SORCA, ser penalizado civilmente no valor do prémio comercial do seguro obrigatório da anuidade em que ocorreu o sinistro, nos termos do artº. 27º/2 do DL 17/2003 de 10/Fevereiro.

Outras informações importantes

O SORCA garante a obrigação de indemnizar estabelecida na lei civil, até ao montante do capital obrigatoriamente seguro, por sinistro e veículo causador e relativamente ao **danos directamente provocados pelo sinistro**, não cobrindo outro tipo de danos indirectos, como por exemplo a privação de uso do objecto danificado, qualquer que seja a sua natureza, nomeadamente o chamado **lucro cessante**.

Se alienar o seu veículo o seguro caduca automaticamente, devendo informar à

IMPAR desse facto, sob pena de sofrer as penalizações revistas na lei. Poderá substituir na apólice de seguro o objecto alienado por outro, o que poderá implicar o acerto dos de prémios.

A lei obriga que as viaturas seguras se submetam periodicamente ao Serviço de Inspeção de Viaturas e apresentem o certificado de inspecção para constar do dossier da apólice de seguro, no momento da efectivação do seguro.

Tendo em consideração que o seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel (SORCA) não cobre as lesões corporais do condutor, do proprietário, segurado ou tomador do seguro e pessoas obrigadas à efectivação do seguro, sugere-se que seja feito um seguro apropriado de ocupantes, para dar a devida cobertura de acidentes pessoais.

